

# PERANAN KOORDINASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Verra Octarina  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang  
[verraoc123@gmail.com](mailto:verraoc123@gmail.com)

## ABSTRAK

**Verra Octarina**, 21.11.231 2025 ,Peranan Koordinasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang Jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang. Pembimbing Utama (1) Ir. Heru Putranto,S.Sos.,M.Si dan Pembimbing Pendamping (2) Hj. Citra Iasha.,S.Psi.,M.Si.

Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama. Terkait dengan hal-hal tersebut sebagai upaya menyerasikan tugas bersama, tugas bagian-bagian, guna mewujudkan tujuan keseluruhan. Koordinasi sangat penting bagi suatu Instansi dalam pelaksanaan tugas masing – masing pegawai baik pimpinan, bawahan hingga sesama atasan dan sesama bawahan sekalipun yang berada pada subbag/ subbid yang berbeda agar dapat terkoordinasi dengan baik. Koordinasi yang kurang optimal dapat mengakibatkan pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu karena kurangnya kerjasama antar personil pada Instansi yang pada akhirnya mengakibatkan tidak efisiennya pekerjaan karena keterlambatan pengerjaan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, analisis data menggunakan analisis deskriptif, keabsahaan data menggunakan triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat dilihat bahwa Peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang masih belum maksimal. Hal ini dilihat dari masih adanya beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketepatan waktu kerja, kualitas pelayanan, dan kemandirian pegawai, dan kualitas SDM yang masih rendah, meskipun sudah ada upaya koordinasi melalui apel, evaluasi bulanan, dan penilaian kinerja. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan koordinasi yang lebih efektif untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

**Kata Kunci: Koordinasi, Kinerja Pegawa**

## ABSTRACT

*Verra Octarina, November 21, 2025, The Role of Coordination in Improving Employee Performance at Bhayangkara Hospital Class II M Hasan Palembang, Department of Public Administration, Satya Negara College of Administrative Sciences (STIA) Palembang. Main Advisor (1) Ir. Heru Putranto, S.Sos., M.Si. and Assistant Advisor (2) Hj. Citra Iasha., S.Psi., M.Si.*

*Coordination is one of the functions of coordination management as the achievement of group efforts in an orderly manner and unity of action in achieving common goals. Related to these matters, as an effort to harmonize joint tasks, the tasks of the parts, in order to achieve the overall goal. Coordination is very important for an agency in carrying out the tasks of each employee, both leaders, subordinates, fellow superiors and fellow subordinates, even those in different sub-sections/sub-divisions, so that they can be well coordinated. Less than optimal coordination can result in employees being unable to complete the work assigned on time due to a lack of cooperation between personnel in the agency, which ultimately results in inefficient work due to delays in workmanship.*

*This study employed a descriptive qualitative method with field research. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation.*

*Data analysis employed descriptive analysis, and data validity was validated using source triangulation. Based on the research results and discussion, it is clear that the role of coordination in improving employee performance at Bhayangkara Hospital Level II M Hasan Palembang is still suboptimal. This is evident in several aspects that still need improvement, such as punctuality, service quality, and employee independence. Furthermore, the quality of human resources remains low, despite coordination efforts through roll calls, monthly evaluations, and performance appraisals. Therefore, more effective coordination is needed to achieve optimal employee performance and improve the quality of hospital services.*

**Keywords: Coordination, Employee Performance**

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia di Indonesia masih dikategorikan belum maksimal sampai saat ini. Di antara negara ASEAN, Indonesia menempati peringkat keempat di bawah Singapura, Malaysia dan Thailand. Produktivitas Pegawai tidak dapat meningkatkan dengan sendirinya tanpa adanya kondisi tertentu yang mendukung ke arah itu. Produktivitas tercipta dengan adanya Sumber Daya Manusia yang memiliki watak produktif dan motivasi kerja yang baik.

Peningkatan prestasi kinerja pegawai pada suatu instansi sangat dipengaruhi oleh peranan atasan/pimpinan. Dengan kata lain, bahwa atasan/ pimpinan sebenarnya tidak dapat melaksanakan aktivitas di instansinya tanpa bantuan orang lain dalam hal ini bawahannya. Fungsi manajemen dalam hal ini kegiatan atasan/ pimpinan dengan jalan memaksimalkan manfaat Sumber Daya Manusia pada instansinya dalam melaksanakan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya masing – masing. Manajemen juga dapat dikatakan proses rangkaian tindakan atasan/ pimpinan dalam mengelola instansi mulai dari merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengawasi yang biasa disebut dengan fungsi – fungsi manajemen.

Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama. Terkait dengan hal-hal tersebut sebagai upaya menyerasikan tugas bersama, tugas bagian-bagian, guna mewujudkan tujuan keseluruhan. Koordinasi sangat penting bagi Suatu Instansi dalam pelaksanaan tugas masing – masing pegawai baik pimpinan, bawahan hingga sesama atasan dan sesama bawahan sekalipun yang berada pada subbag/ subbid yang berbeda agar dapat terkoordinasi dengan baik. Koordinasi yang kurang optimal dapat mengakibatkan pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu karena kurangnya kerjasama antar personil pada Instansi yang pada akhirnya mengakibatkan tidak efisiennya pekerjaan karena keterlambatan pengerjaan.

Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu organisasi. Kinerja yang optimal hanya dapat dicapai apabila setiap individu dan tim memiliki pemahaman yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawabnya, serta didukung oleh sistem koordinasi yang efektif. Dalam konteks Rumah Sakit Bhayangkara TK II M. Hasan Palembang, peningkatan kinerja pegawai sangat penting mengingat rumah sakit ini memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan aparat negara.

Untuk melihat kemampuan seorang atasan sebagai pemimpin dalam melakukan koordinasi dilihat dari besar kecilnya jumlah bawahan yang ada dalam tanggung jawabnya, yang dikenal sebagai rentang manajemen. Koordinasi dibutuhkan sekali oleh para pegawai nya, sebab tanpa koordinasi setiap pegawai tidak mempunyai pegangan mana yang harus diikuti, sehingga akan merugikan organisasi itu sendiri. Dengan koordinasi diharapkan keharmonisan atau keserasian seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan

yang diharapkan. Sehingga tiap departemen atau perusahaan atau bagian menjadi seimbang dan selaras.

Keberhasilan suatu organisasi, khususnya di bidang pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, sangat bergantung pada efektivitas koordinasi antar pegawai. Rumah Sakit Bhayangkara TK II M. Hasan Palembang merupakan salah satu institusi kesehatan yang memiliki tugas utama memberikan pelayanan medis kepada masyarakat dan aparat negara. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, koordinasi yang baik menjadi faktor penting untuk memastikan seluruh proses berjalan efektif, efisien, dan terorganisasi dengan baik.

Keberadaan Rumah Sakit Bhayangkara Palembang berawal dari keinginan para anggota Polri, PNS serta Bhayangkari untuk memiliki sebuah balai pengobatan sendiri yang kemudian diberi nama “Balai Pengobatan Tri Sakti”. Pemberian nama Tri Sakti berasal dari tiga unsur tersebut yang rela menyisihkan sebagian gaji mereka untuk mendirikan balai pengobatan. Balai pengobatan ini berdiri tahun 1960 yang terletak di jalan Madang Palembang, dengan tenaga medis seorang dokter sipil yang bekerja secara sukarela pada Polri yaitu dr. Ghan Tjiu Ham.

Pada tahun 1963 Balai Pengobatan Tri Sakti diubah menjadi Poliklinik Dinas Kesehatan Daerah Kepolisian (Dinkesdak) VI yang kemudian pindah ke JL.Kol.Atmo No. 9 Palembang. Sebagai Kepala Dinas Kesehatan Daerah Kepolisian (Kadiskesdak) VI yang pertama adalah Mayor (Pol) Dr. K,S Pam Budi dengan dibantu tiga orang dokter dan dua orang pembantu dokter. Dan juga pada tahun tersebut menjadi Seksi Kesehatan Jasmani dibawah Polda Sumatra Selatan tahun 1972, Mayor. Pol. Dr. K,S Pam Budi diganti oleh Mayor. Pol. Dr. Soeparno kemudian diganti oleh Kapten Pol. Dr. Tarmizi Yahya sebagai pejabat Kadiskesdak VI. Pada tanggal 1 Juli 1975 Diskesdak VI pindah ke Jalan Jenderal Sudirman Km 4,5 Palembang. Pada saat itu pula pengelolaan klinik Bersalin Dinkes Brimob diserahkan kepada Sikesdak VI, kemudian atas prakarsa dari Kadin Pol VI Sumbagsel dan Kasikesjasdak VI Sumbagsel Yaitu Mayor.Pol Dr Tarmizi Yahya (Alm) Poliklinik ini berubah menjadi RS, berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol. S. Ket/262/VI/89 tanggal 22 juni 1989 diresmikan nama Rumah Sakit Polri, kemudian pada tahun 2000 berubah menjadi Rumah Sakit Bhayangkara TK. IV Polda Sumatera Bagian Selatan sesuai keputusan Kapolri No. Pol. Skep.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa koordinasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi konflik internal, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Namun, kurangnya perhatian terhadap koordinasi dapat mengakibatkan penurunan produktivitas, munculnya kesalahan operasional, dan rendahnya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi sejauh mana koordinasi memengaruhi kinerja pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M. Hasan Palembang, serta menemukan strategi yang tepat untuk meningkatkan koordinasi tersebut.

Berdasarkan Observasi awal yang dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan mengenai

Koordinasi pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, antara lain :

1. Kurangnya Komunikasi yang efektif antara Subbag dan Subbid
2. Ketidakesesuaian tugas dan tanggung jawab
3. Keterlambatan dalam penyampaian keputusan.

Permasalahan tersebut diatas bisa berdampak pada kinerja individu, dan juga pada kinerja keseluruhan organisasi, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peranan Koordinasi dalam meningkatkan kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang”.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan permasalahan pada Rumah Sakit Bhayangkara M Hasan Palembang adalah Bagaimana peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang?

## **LANDASAN TEORI**

### **Peranan**

#### **1. Pengertian peranan**

Peranan merupakan bagian penting dalam interaksi sosial dan struktur masyarakat. Peranan berkaitan dengan perilaku yang diharapkan dari seseorang berdasarkan status sosial yang dimilikinya.

Menurut Soerjono Soekanto dalam bukunya Sosiologi Suatu Pengantar (2016:243), peranan adalah "serangkaian perilaku yang diharapkan dari individu yang memiliki status tertentu dalam masyarakat." Hal ini menegaskan bahwa setiap individu memiliki tanggung jawab dan ekspektasi sosial tertentu dalam menjalankan perannya.

#### **2. Fungsi peranan**

Peranan memiliki berbagai fungsi penting dalam kehidupan sosial, antara lain:

1. Menjaga Keteraturan Sosial
2. Membantu Proses Sosialisasi.
3. Membentuk Identitas Sosial
4. Memfasilitasi Interaksi Sosial

#### **3. Jenis - jenis peranan**

Menurut Horton dan Hunt (2016:139), peranan dapat dibagi menjadi beberapa jenis, antara lain:

1. Peranan yang Diharapkan (*Expected Role*)
2. Peranan yang Diterima (*Perceived Role*)
3. Peranan yang Dilaksanakan (*Actual Role*)

#### **4. Faktor – faktor yang mempengaruhi peranan**

Beberapa faktor yang mempengaruhi peranan seseorang dalam masyarakat antara lain:

1. Status Sosial
2. Norma Sosial
3. Lingkungan Sosial
4. Pendidikan dan Pengalaman

## **Koordinasi**

### **1. Definisi Koordinasi**

Koordinasi adalah proses manajerial yang bertujuan untuk mengatur, menyatukan, dan mengintegrasikan berbagai kegiatan, sumber daya, dan usaha dalam suatu organisasi agar dapat bekerja secara efektif dan efisien menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan penciptaan hubungan yang harmonis antar departemen dan individu dalam organisasi, memastikan bahwa setiap bagian berkontribusi secara optimal tanpa tumpang tindih atau konflik yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi.

### **2. Peranan Koordinasi dalam Organisasi**

Menyenggang tentang organisasi berarti membahas tentang sebuah kelompok, dimana kelompok tersebut biasanya memiliki atasan dan juga bawahan, dimana bawahan tersebut dipimpin oleh atasan untuk mencapai sebuah tujuan. Organisasi memiliki struktur tertentu, tujuan, saling berhubungan satu bagian dan bagian lainnya dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Koordinasi dan hubungan kerja adalah dua pengertian yang saling berhubungan karena koordinasi hanya dapat tercapai sebaik-baiknya dengan melakukan hubungan 10 kerja yang efektif. Hubungan kerja adalah bentuk administrasi yang membantu tercapainya koordinasi.

Oleh karena itu dikatakan bahwa hasil akhir daripada komunikasi (hubungan kerja) adalah tercapainya koordinasi dengan cara yang berhasil guna dan berdaya guna (efektif dan efisien). Koordinasi dimaksudkan sebagai usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan kerja (unit-unit) organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi untuk mencapai tujuannya. Koordinasi mudah diucapkan tetapi sulit untuk dilaksanakan. Banyak sekali instansi yang memiliki kegiatan sejenis namun tidak terkoordinasi dengan baik. Masalah ini juga terjadi dalam hubungan antar unit dalam organisasi.

### **3. Tujuan dan Manfaat Koordinasi**

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (dalam buku *Organizational Behaviour*, 2017:115), tujuan koordinasi adalah sebagai berikut:

1. Mencapai Efisiensi dan Efektivitas
2. Meminimalisir Duplikasi
3. Mengurangi Konflik
4. Mencapai Tujuan Bersama

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (dalam buku *Organizational Behaviour*, 2017:117), tujuan koordinasi adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Organisasi
2. Meminimalisir Konflik
3. Menciptakan Kepuasan Kerja

### **4. Ciri – ciri Koordinasi**

Menurut George T. Milkovich, John W. Boudreau, dan Edward E. Lawler (dalam buku *Principles of Management*” 2017:39), untuk menciptakan koordinasi yang efektif dibutuhkan ciri-ciri atau karakteristik

koordinasi sebagai acuan dalam melakukan koordinasi antar subunit organisasi maupun eksternal organisasi. Adapun ciri-ciri atau karakteristik koordinasi yang perlu diketahui adalah sebagai berikut:

1. Pengaturan dan Pengawasan
2. Kerja Sama Antar Tim
3. Mengurangi Ketegangan

### 5. Jenis – Jenis Koordinasi

Menurut George T. Milkovich, John W. Boudreau, dan Edward E. Lawler (dalam buku *Principles of Management*, 2017:47), koordinasi dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Koordinasi Vertikal
- b. Koordinasi Horizontal
- c. Koordinasi Informal
- d. Koordinasi Tim
- e. Koordinasi Antar - Fungsional

Adapun menurut Mary Jo Hatch (dalam buku *Theories of Organizations: The Cultural Approach* 2018:39), jenis-jenis koordinasi berfokus pada hubungan antara budaya organisasi dan cara-cara di mana koordinasi tercipta dan dikelola dalam berbagai konteks organisasi. Buku ini memadukan teori organisasi dengan pendekatan budaya, yang memperhatikan bahwa organisasi bukan hanya struktur formal, tetapi juga merupakan entitas yang dipengaruhi oleh nilai, norma, dan simbol budaya yang ada di dalamnya. Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai jenis-jenis koordinasi yang dibahas:

1. Koordinasi Lintas Fungsi (*Cross-functional Coordination*)
2. Koordinasi Antar Departemen
3. Koordinasi Antar Organisasi (*Inter-organizational Coordination*)
4. Koordinasi dalam Konteks Budaya (*Cultural Coordination*)
5. Koordinasi melalui Bahasa dan Simbol (*Symbolic Coordination*)

### 6. Indikator Koordinasi

Menurut Angelo Kinicki & Brian Williams (dalam buku *Management: A Practical Introduction*, 2017:89), terdapat beberapa indikator yang harus dijalankan dalam pelaksanaan koordinasi yang lebih baik, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi yang Efektif
2. Penggunaan Sistem Informasi
3. Penyelarasan Tujuan
4. Penyelesaian Konflik
5. Tanggung Jawab yang Jelas

Menurut Robbins (2016:148), terdapat beberapa indikator yang harus dijalankan dalam pelaksanaan koordinasi yang lebih baik, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Ketepatan waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian

### 7. Faktor – faktor yang mempengaruhi Koordinasi

Menurut Mary Jo Hatch (dalam buku *Theories of Organizations: The Cultural Approach* 2011:42), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi koordinasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Budaya Organisasi
- b. Lingkungan Eksternal
- c. Struktur Organisasi
- d. Sumber Daya Manusia
- e. Proses dan Sistem
- f. Keputusan Manajerial
- g. Lingkungan Internal

### 8. Kebutuhan Koordinasi

Kebutuhan akan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaannya.

Menurut Thompson dan Handoko (2016 : 194), ada tiga macam saling ketergantungan di antara satuan-satuan organisasi, yaitu :

1. Saling ketergantungan yang menyatu Bila satuan-satuan organisasi tidak saling tergantung satu dengan yang lain dalam melaksanakan kegiatan harian tetapi tergantung pada pelaksanaan kerja setiap satuan yang memuaskan untuk suatu hasil akhir.
2. Saling ketergantungan yang berurutan. Dimana satu satuan organisasi harus melakukan pekerjaannya terlebih dahulu sebelum satuan yang lain dapat bekerja.
3. Saling ketergantungan timbal balik. Suatu hubungan memberi dan menerima antar satuan organisasi.

Jadi koordinasi sangat penting dalam mengarahkan para bawahan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan oleh organisasi. Itulah pentingnya koordinasi untuk menyelaraskan setiap tindakan, langkah dan sikap yang terpadu dari para pejabat pengambil keputusan dan para pelaksana, penataan spesialisasi dalam berbagai keanekaragaman tugas, melahirkan jaringan hubungan kerja/komunikasi atau dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi manajemen, disamping adanya fungsi perencanaan, penyusunan pegawai, pembinaan kerja, 20 motivasi dan pengawasan untuk menjamin kelancaran mekanisme prosedur kerja dari berbagai komponen dalam organisasi.

### Kinerja

#### 1. Pengertian Kinerja

Menurut Robbins dan Judge (2019: 44) "Kinerja adalah sejauh mana individu atau organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien dan efektif." Dalam pandangan ini, kinerja tidak hanya melibatkan hasil akhir, tetapi juga bagaimana proses tersebut dijalankan. Dessler (2017: 8) mengemukakan bahwa "Kinerja adalah evaluasi terhadap bagaimana seorang individu, tim, atau organisasi memenuhi atau melampaui target yang telah ditetapkan." Dalam definisi ini, kinerja diukur dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan standar yang diharapkan.

## 2. Peranan Koordinasi terhadap Kinerja

Koordinasi memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi. Tanpa koordinasi yang efektif, usaha untuk mencapai tujuan organisasi dapat terhambat, bahkan mengalami kegagalan. Peranan koordinasi terhadap kinerja dapat dilihat dari berbagai perspektif, yang melibatkan peningkatan efektivitas komunikasi, pengurangan duplikasi usaha, serta pemanfaatan sumber daya secara optimal.

Menurut Armstrong & Baron (dalam Wibowo, 2018:100) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di antaranya adalah sebagai berikut :

1. *Personal factor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
2. *Leadership factor*, ditunjukkan oleh kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Sementara itu, Mangkunegara (2017:67) mengungkapkan bahwa terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan, yakni sebagai berikut.

1. Faktor kemampuan (*ability*)
2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

### Pegawai

#### Pengertian Pegawai

Beberapa ahli telah mendefinisikan karyawan sebagai berikut. Menurut Undang Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 Ayat 2: "Karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja".

Definisi karyawan menurut Abadi dan Latifah (2016): "Karyawan merupakan faktor pendukung dalam sebuah perusahaan atau instansi, karena dengan adanya karyawan yang memiliki standar kualifikasi perusahaan maka produktivitas perusahaan akan terjaga dan semakin meningkat. Produktivitas yang tinggi pada karyawan dipengaruhi oleh semangat kerja karyawan tersebut".

## PROSEDUR PENELITIAN

### Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tata cara, langkah, atau prosedur yang ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan penelitian yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu. Seperti yang diungkapkan Sugiyono (2018:2) yang menjelaskan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yakni rasional, empiris, dan sistematis seperti yang telah ditelusuri dalam filsafat ilmu. Penelitian ini

menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu pendekatan yang digunakan dalam ilmu pengetahuan sosial untuk memahami fenomena secara mendalam. Penelitian kualitatif berfokus pada pengumpulan data naratif (seperti wawancara dan observasi) dan lebih menekankan pada pemahaman mendalam tentang fenomena yang terjadi. Penelitian kualitatif sangat berguna untuk menggali konteks dan kompleksitas yang tidak dapat dipahami hanya dengan angka atau statistik.

### Teknik Pengumpulan Data

Menurut Mariani dan Tisdell (2016:88), mendefinisikan teknik pengumpulan data sebagai alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Setidaknya ada empat cara pengumpulan data, antara lain observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumen. Menurut Sugiyono (2017:224), ada 4 macam teknik pengumpulan data, yaitu:

#### 1. Observasi (Pengamatan)

Teknik observasi artinya melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini tergolong teknik pengumpulan data yang paling mudah dilakukan dan biasanya juga banyak digunakan untuk statistika survei, misalnya meneliti sikap dan perilaku suatu kelompok masyarakat.

Dengan teknik observasi, peneliti biasanya terjun ke lokasi yang bersangkutan untuk memutuskan alat ukur yang tepat untuk digunakan.

#### 2. Kuesioner (Kuesioner/Angket)

Teknik yang kedua adalah kuesioner atau kuesioner yang artinya teknik pengumpulan suatu data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang berperan sebagai responden agar dapat menjawab pertanyaan dari peneliti. Meski terlihat mudah, teknik ini cukup sulit dilakukan jika jumlah respondennya besar dan tersebar di berbagai wilayah.

#### 3. Interview (Wawancara)

Teknik wawancara atau *interview* ini dilakukan secara tatap muka melalui tanya jawab antara peneliti atau pengumpul data dengan responden atau narasumber atau sumber data. Teknik pengumpulan suatu data dengan wawancara biasanya dilakukan sebagai studi pendahuluan, karena teknik ini tidak mungkin dilakukan jika respondennya dalam jumlah besar.

#### 4. Document (Dokumen)

Teknik pengumpulan data yang terakhir adalah dokumen yang mana peneliti mengambil sumber penelitian atau objek dari dokumen atau catatan dari peristiwa yang sudah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Bisa diambil dari catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, dan lain sebagainya.

### Teknik analisis data

Menurut Sugiono analisis data dalam proses penelitian adalah suatu penelitian yang sulit untuk

dilakukan dan dibutuhkan kerja keras, ada beberapa cara Aktivitas dalam analisis data, yaitu Analisis Data Model Miles and Huberman mencakup pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2018:147).

#### 1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbubulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi (Sugiyono, 2018:147).

#### 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018), data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, sehingga untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

#### 3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2018:147).

#### 4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Menurut Sugiyono (2018:147), kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan 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. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada (Sugiyono, 2019).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, tentang peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, maka penulis dapat menyusun hasil penelitian peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang dengan indikator- indikator sebagai berikut

#### A. Koordinasi

Data tentang Peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, dilihat dari beberapa indikator menurut Angelo Kinicki & Brian Williams (2017:89). Berikut adalah hasil wawancara dengan narasumber yang berdasarkan beberapa indikator menurut Angelo Kinicki & Brian Williams (2017:89).

#### 1. Komunikasi Yang Efektif

Menurut Angelo Kinicki & Brian Williams, komunikasi yang efektif adalah proses komunikasi di mana pesan yang dikirimkan oleh pengirim dapat diterima dan dipahami dengan benar oleh penerima, sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai. Komunikasi yang efektif melibatkan beberapa aspek, seperti kejelasan pesan, kesesuaian bahasa, dan kemampuan mendengarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menyatakan bahwa:

“Kalau disini kita menerapkan strategi komunikasi yang efektif, maka dilaksanakan pada apel(pagi, siang, malam) yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan SDM setiap apel sebelum memulai aktivitas pekerjaan, dan melalui *Coffee Morning* harian dan *Coffee Morning* mingguan untuk evaluasi kinerja dan operasional di aula, dan juga rapat bersama pimpinan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menjelaskan bahwa hal ini cukup efektif dalam pelaksanaan komunikasi:

“ Ya, menurut saya dengan adanya apel, coffee morning serta rapat, kita sudah cukup berkomunikasi secara efektif, tentu saja dengan tujuan tercapainya tujuan bersama organisasi”.(Wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025)

Sedangkan menurut Bapak Aiptu M. Nasikin, Am.Kep selaku Pamin Urmin Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Ada beberapa hal disini yang sudah kami laksanakan, seperti apel, melalui *coffee morning* yaitu kegiatan analisis dan evaluasi kegiatan operasional setiap hari atau setiap minggu, saya rasa sejauh ini sudah cukup efektif” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bripka Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Menurut saya, strategi komunikasi efektif disini sudah ada, karena ada apel, coffee morning serta rapat, selain itu komunikasi efektif terstruktur juga ada , kami

memiliki WA grup yang berisikan semua pegawai Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang” (wawancara pada hari selasa tanggal 19 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menyatakan bahwa:

“Karena saya di bidang Pendidikan dan Pelatihan (Diklit), maka yang kami lakukan adalah berupa pelatihan rutin untuk mengasah kemampuan berkomunikasi, karena ini menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kemampuan komunikasi antar pegawai” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Selain itu Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menjelaskan agenda pelatihan komunikasi :

“ Disini kami melakukan pelatihan untuk pegawai sebanyak 2 pelatihan dalam seminggu, guna mengasah kemampuan pegawai,, entah itu pelatihan In house training ( pelayanan Kesehatan) ataupun komunikasi khususnya dengan sesama pegawai dan kepada pasien” (Wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Penti Rizki Marzelina, Amd.Kes selaku operator subbid jangmedum menyatakan bahwa:

“Yang saya ketahui selama ini diadakan pelatihan rutin dari diklit untuk mengasah kemampuan para pegawai dalam melakukan komunikasi yang efektif” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Mila Karmila selaku operator subbag Wasinternal menyatakan bahwa:

“Kami memberikan sebuah pengawasan khusus bagi pegawai dalam hal komunikasi, apakah kemampuan berkomunikasi efektif mereka sudah terlaksana ataukah belum, jika belum kami akan memberikan pengarahan lebih lanjut” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa komunikasi efektif dalam organisasi dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti apel pagi, siang, dan malam, *coffee morning* harian dan mingguan, rapat bersama pimpinan, melakukan pelatihan rutin dari diklit 2 kali dalam seminggu untuk mengasah kemampuan pegawai, serta memberikan pengawasan dan evaluasi terhadap kemampuan berkomunikasi para pegawai.

## 2. Penggunaan Sistem informasi

Menurut Angelo Kinicki & Brian Williams, penggunaan sistem informan adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang relevan untuk mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan kinerja organisasi. Sistem informasi dapat membantu organisasi dalam mengelola data, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menyatakan bahwa:

“Sistem Informasi kami sudah ada, agar mendukung integritasi data, kelancaran komunikasi, pelayanan dapat lebih efisien dan efektif, dan mendukung optimalisasi teknologi pada Rumah Sakit” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Aiptu M. Nasikin, Am.Kep selaku Pamin Urmin Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang memiliki sudah sistem informasi Rumah Sakit (SIMRS) yang merupakan bentuk dari koordinasi dan sangat diperlukan yang berguna sebagai percepatan dan mempermudah kegiatan sehari – hari di Rumah Sakit yg secara online” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bripka Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Kalau disini yang saya lihat menggunakan Sistem informasi yang terintegrasi untuk memastikan semua informasi pasien mudah di akses dan di perbaharui secara *real-time*, dan kebanyakan disini yang paling aktif menurut saya Sistem Informasi yang merupakan kolaborasi staf IT dalam percepatan di pelayanan seperti di rekam medis dan Poli, menghindari pasien menumpuk” (wawancara pada hari selasa tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menyatakan bahwa:

“Ya, sejauh ini Rumah sakit kami telah memiliki SIM RS Kerjasama staf IT dengan vendor luar berbayar mencakup semua layanan Rumah Sakit diintegrasikan menjadi satu kesatuan” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Penti Rizki Marzelina, Amd.Kes selaku operator subbid jangmedum menyatakan bahwa:

“SIMRS sudah ada, selain itu system informasi berupa grup juga ada untuk sama- sama mengetahui informasi secara cepat” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Mila Karmila selaku operator subbag Wasinternal menyatakan bahwa:

“Dalam mengakses data yang cepat dan mudah, pelayanan yang lebih terpersonalisasi, penyimpanan data yang aman kami sudah memiliki SIMRS yang dikhususkan untuk rumkit, ” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa sistem informasi Rumah Sakit yang baik sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan akses informasi pasien yang mudah dan *real-time*, serta mendukung optimalisasi teknologi, dan keamanan data.

## 3. Penyerlesaian Tujuan

Menurut Angelo Kinicki & Brian Williams, penyerlesaian tujuan adalah proses memastikan bahwa tujuan individu dan kelompok dalam organisasi sejalan

dengan tujuan organisasi secara keseluruhan. Penyelarasan tujuan membantu memastikan bahwa setiap individu dan kelompok bekerja menuju tujuan yang sama dan meningkatkan kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menyatakan bahwa:

“Pimpinan berperan dalam menyatukan visi misi, membangun kerjasama tim, meningkatkan efisiensi kerja, mendukung kualitas pelayanan” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Aiptu M. Nasikin, Am.Kep selaku Pamin Urmin Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Tiap subbag subbid yang dipimpin oleh masing – masing pimpinan dimulai dari Pamin, Paur, Kasubbag/Kasubbid, sampai ke pimpinan tertinggi yaitu Kepala Rumah Sakit memiliki tujuan yang sama dalam memajukan rumah sakit, tapi koordinasi berupa rapat antar kegiatan dapat menjadi solusi dalam menyelaraskan tujuan” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Briпка Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“ Untuk penyelarasan tujuan setiap kegiatan kami melaksanakan kegiatan rapat rutin dan internal” (wawancara pada hari selasa tanggal 21 Agustus 2025.

Adapun Bapak Briпка Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menjelaskan bahwa:

“Rapat rutin dan internal yang dimaksud Adalah rapat antar subbag atau subbid tertentu, atau bisa juga rapat secara khusus dengan pimpinan guna membahas hal penting yang harus segera dilakukan dan pelaksanaannya harus selaras tujuan” (wawancara pada hari selasa tanggal 21 Agustus 2025.

Sedangkan menurut Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menyatakan bahwa:

“Rapat dan Arahan dari pimpinan serta berkoordinasi dapat menyelaraskan tujuan antar pegawai” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Penti Rizki Marzelina, Amd.Kes selaku operator subbid jangmedum menyatakan bahwa:

“Kami mengadakan rapat dalam menyelaraskan tujuan antar pegawai, itu sudah sangat bermanfaat demi keberlangsungan kegiatan yang ada di Rumah Sakit kami” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Mila Karmila selaku operator subbag Wasinternal menyatakan bahwa:

“Membuat tim atau surat perintah yang berisikan nama – nama personel yang terlibat agar koordinasi bersama, sehingga semua unit kerja dan individu bekerja bersama menuju tujuan yang sama, baik untuk pelayanan atau manajemen staf” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa koordinasi memainkan peran penting dalam menyelaraskan tujuan dan meningkatkan kinerja

di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. Koordinasi dalam bentuk rapat, arahan dari pimpinan hingga membentuk tim dengan surat perintah membantu menyatukan visi dan misi, membangun kerjasama tim, meningkatkan efisiensi kerja, dan mendukung kualitas pelayanan.

#### **4. Penyelesaian Konflik**

Menurut Angelo Kinicki & Brian Williams, penyelesaian konflik adalah proses mengelola dan menyelesaikan perbedaan pendapat, kepentingan, atau nilai-nilai yang berbeda antara individu atau kelompok dalam organisasi. Penyelesaian konflik yang efektif dapat membantu meningkatkan komunikasi, meningkatkan kinerja tim, dan mengurangi stres dan kecemasan dalam organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menyatakan bahwa:

“Kita harus menjembatani perbedaan pendapat, mendorong kerja sama antar pegawai, memperkuat hubungan kerja antara kita, itu yang harus diterapkan saat ini” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Aiptu M. Nasikin, Am.Kep selaku Pamin Urmin Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Jika terdapat konflik antar pegawai, kami mengadakan mediasi oleh subbag was internal, untuk dapat menyelesaikan masalah , yang mana pihak bermasalah akan dipanggil, dan diinterogasi kebenarannya serta dicarikan Solusi atas masalah yang ada demi kebaikan bersama” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Briпка Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Untuk Dalam menyelesaikan konflik, koordinasi di lakukan melalui kegiatan mediasi oleh Wasinternal dan menetapkan prosedur penanganan keluhan berupa saran melalui email atau WA pengaduan, dan kotak kritik dan saran” (wawancara pada hari selasa tanggal 21 Agustus 2025.

Sedangkan menurut Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menyatakan bahwa:

“Penyelesaian konflik dengan cara mediasi oleh Wasinternal dan tempat pengaduan, itu yang kami sering gunakan” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Penti Rizki Marzelina, Amd.Kes selaku operator subbid jangmedum menyatakan bahwa:

“Cara menyelesaikan konflik dengan cara pimpinan dan subbag wasinternal serta pimpinan langsung yang berkonflik mendengar pendapat dan keluhan dari dua pihak atau lebih untuk melakukan titik temu” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Mila Karmila selaku operator subbag Wasinternal menyatakan bahwa:

“Kami melakukan mediasi bersama dengan pihak yang berselisih, kami di wasinternal akan membantu

pengawasan dan penyelesaian konflik terarah, dan harus ditemukan jalan keluar nya dari masalah tersebut” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dilihat penyelesaian konflik di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang dilakukan melalui beberapa cara, seperti mediasi, dan memberikan pengaduan melalui Wa, email, ataupun kotak kritik dan saran. Mediasi oleh bagian was internal dapat membantu menyelesaikan masalah antar pegawai.

## 5. Tanggung Jawab Yang Jelas

Menurut Angelo Kinicki & Brian Williams, tanggung jawab yang jelas adalah definisi yang spesifik dan jelas tentang tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap individu atau kelompok dalam organisasi. Tanggung jawab yang jelas membantu meningkatkan akuntabilitas, mengurangi kebingungan, dan meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Dengan demikian, setiap individu atau kelompok tahu apa yang diharapkan dari mereka dan dapat bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menyatakan bahwa:

“Pimpinan mendukung pembagian tugas yang tepat, mempersatukan konsep tupoksi, akuntabilitas kerja dapat ditingkatkan, dan pegawai memiliki rasa kepemilikan terhadap tugas yang di emban, dan masing – masing kegiatan atau tugas harus dilaporkan hasilnya secara berjenjang” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Aiptu M. Nasikin, Am.Kep selaku Pamin Urmin Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Pimpinan harus dapat mengkoordinasi bawahannya, dalam hal bekerja sama agar masing-masing pegawai memiliki tanggung jawab yang jelas sesuai tupoksinya” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Briпка Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Melakukan pembagian tugas yang terstruktur, dalam hal ini pimpinan lah yang harus ambil alih, agar tidak terjadi tugas yang terbengkalai akibat pegawai tidak merasa memiliki tanggung jawab” (wawancara pada hari selasa tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menyatakan bahwa:

“Selalu ada arahan rutin dan berkas jobdesk yang berisikan tugas pokok dan fungsi dari masing – masing pegawai” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Penti Rizki Marzelina, Amd.Kes selaku operator subbid jangmedum menyatakan bahwa:

“Selalu melakukan koordinasi baik dari atasan ataupun sesama pegawai dengan rasa tanggung jawab masing-masing personil meningkat (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Mila Karmila selaku operator subbag Wasinternal menyatakan bahwa:

“Setiap subbag subbid sudah memiliki job description yang merupakan pedoman mulai dari tugas pimpinan sampai ke terendah, dan ada struktur organisasi yang jelas tertera apa tugas dan tanggung jawab nya” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa koordinasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. Koordinasi membantu menentukan pembagian tugas yang tepat, mempersatukan konsep tupoksi, meningkatkan akuntabilitas kerja, dan meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai, dan sudah ada job description dan struktur organisasi yang menjadi pedoman mulai dari pimpinan ke bawahan yang memuat jelas apa tugas dan tanggung jawab masing – masing pegawai.

## Kinerja Pegawai

Data tentang Peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, dilihat dari beberapa indikator menurut P Robbins (2016:148). Berikut adalah hasil wawancara dengan narasumber yang berdasarkan beberapa indikator menurut Robbins (2016:148).

### 1. Kualitas Kerja

Menurut Stephen P. Robbins (2016), kualitas kerja adalah kemampuan seorang karyawan untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, efektif, dan efisien, serta memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Kualitas kerja mencakup beberapa aspek, seperti ketepatan, ketelitian, dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas, serta kemampuan untuk menghasilkan output yang berkualitas tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menyatakan bahwa:

“Secara umum, kualitas kerja pegawai disini sudah cukup baik ya, namun beberapa SDM masih harus meningkatkan kualitas terutama yang berdinan di pelayanan, seperti hasil evaluasi, masih terdapat banyak komplain, seperti sikap tidak ramah, ketus dll” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Selanjutnya Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menjelaskan, komplain yang diterima melalui email dan DM Instagram, serta WA pengaduan, jika tidak di tangani reputasi Rumkit menurun,

Sedangkan menurut Bapak Aiptu M. Nasikin, Am.Kep selaku Pamin Urmin Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Kualitas sumber daya manusia (SDM) di RS Bhayangkara sudah baik, namun masih beberapa perlu di tingkatkan lagi, terutama yang berhadapan langsung dengan masyarakat yaitu para dokter, perawat, bidan dan nakes lainnya” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bripka Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Berdasarkan indikator kinerja pelaksanaan anggaran Rumah Sakit Bhayangkara Palembang pada semester I T. P. 2025 mendapat nilai 100, peringkat I pada PK BLU, ini menurut ren dan mata anggaran dibidang kami” (wawancara pada hari selasa tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menyatakan bahwa:

“Kualitas kerja pegawai RS Bhayangkara sudah baik sejauh ini, namun belum semuanya maksimal” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Penti Rizki Marzelina, Amd.Kes selaku operator subbid jangmedum menyatakan bahwa:

“Kualitas kerja baik dikarenakan adanya pengawasan rutin dan evaluasi kinerja dari rumkit” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Mila Karmila selaku operator subbag Wasinternal menyatakan bahwa:

“Mencakup segala aspek, mulai dari disiplin sudah baik, kompetensi sudah baik, hingga kemampuan bekerja sama dalam tim sudah meningkat. Tapi, pada beberapa SDM masih juga bersikap apatis dan ketus” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa kualitas kerja pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang secara umum sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan pada beberapa aspek, terutama dalam hal pelayanan. Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik dapat dilihat dari indikator kinerja yang mencapai nilai 100 pada semester I tahun 2025.

## **2. Kuantitas**

Menurut Stephen P. Robbins (2016), kuantitas kerja adalah jumlah output atau hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Kuantitas kerja mengacu pada seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan, dan seringkali diukur berdasarkan volume atau jumlah pekerjaan yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menyatakan bahwa:

“Pelaksanaan pekerjaan di urmin sudah baik, mampu menyelesaikan tugas pokok harian, persemester, perbulan. Setiap pegawai diharuskan menyelesaikan pekerjaannya dalam tempo secepatnya terutama pekerjaan deadline, beberapa kadang ada mengerjakan tugas dari pimpinan diluar tupoksi, tapi harus tetap diselesaikan tanpa harus meninggalkan tupoksi” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Aiptu M. Nasikin, Am.Kep selaku Pamin Urmin Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Ya, di urmin kami sudah membagi tupoksi masing-masing sehingga diharapkan semua pekerjaa bisa terhandle dengan baik dan selesai tepat waktu tanpa menunda, kecuali memang harus tertunda” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bripka Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Kami di urren, memiliki tupoksi terlihat Santai, namun tidak bisa Santai, karena setiap harinya kami menulis RBA an penggunaan uang DIPA, baik DIPA Rumkit dan DIPA BLU” (wawancara pada hari selasa tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menyatakan bahwa:

“Pekerjaan di urdiklit mencakup pelayanan mahasiswa magang dan praktik, baik kedokteran, nakes lainnya, dan umum sejauh ini belum ada kendala, pekerjaan tetap terselesaikan” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Penti Rizki Marzelina, Amd.Kes selaku operator subbid jangmedum menyatakan bahwa:

“Pada subbid jengkedum, kami memegang sarana prasarana, dibidang SIMAK (Komputer, print dll), dan apabila ada fasilitas yang rusak dapat melapor ke kami untuk perbaikan, selain itu fasilitas lain seperti lift, escalator, perawatan Gedung dll jaga jaga kami pegang, pelayanan Listrik, kebersihan, sehingga tugas harian rasanya sudah dapat kami selesaikan kecualiada kendala” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Mila Karmila selaku operator subbag Wasinternal menyatakan bahwa:

“Di wasinternal semua pekerjaan tidak terkendala, sudah efektif dan pekerjaan dapat di selesaikan satu hari sesuai jam kerja, maka saya ingat perintah Kaur Wasbin saya pekerjaan dari pagi dikerja, bukan sore baru dikejar” (wawancara pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat dilihat bahwa pelaksanaan pekerjaan di berbagai unit dan sub-unit di Rumah Sakit telah berjalan dengan baik dan efektif. Para pegawai telah mampu menyelesaikan tugas-tugas pokok harian, semester, dan bulanan dengan baik, serta dapat menangani pekerjaan yang deadline dengan tepat waktu. Pembagian tupoksi yang jelas dan terstruktur juga telah membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Meskipun ada beberapa pekerjaan yang memerlukan penanganan khusus, namun para pegawai telah menunjukkan kemampuan dan komitmen untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik.

## **3. Ketepatan Waktu**

Menurut Stephen P. Robbins (2016), ketepatan waktu (ketepatan waktu penyelesaian tugas) adalah kemampuan seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau dijadwalkan. Ketepatan

waktu merupakan salah satu aspek penting dalam kinerja karyawan, karena dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas kerja secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menyatakan bahwa:

“Ketepatan waktu kerja pegawai rumkit sudah membaik dibanding tahun sebelumnya, pegawai yang terlambat hadir di laporan apel pagi sekarang sudah sangat sedikit dibanding sebelumnya. Diterapkan juga hukuman berupa pemotongan insentif bagi yang terlambat, izin, ataupun sakit” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Aiptu M. Nasikin, Am.Kep selaku Pamin Urmin Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Untuk yang terlambat hanya sedikit, banyak yang disiplin, namun masih ada yang tanpa keterangan. Untuk jam kerja masih ada yang lembur sehingga pulang melewati jam kerja” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Briпка Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Ketepatan waktu kinerja pegawai sangat baik karena persentase keterlambatan tidak sampai 1%” (wawancara pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menyatakan bahwa:

“Sudah cukup disiplin, namun banyak juga yang masih harus diawasi, karena masih ditemukan beberapa SDM yang saat jam kerja bekerja malah keluyuran atau masyarakat selain tupoksi, sehingga saat jam kerja habis baru mau kerja” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Penti Rizki Marzelina, Amd.Kes selaku operator subbid jangmedum menyatakan bahwa:

“Dengan adanya pelaksanaan apel pada setiap shiftnya, jadi bisa mengukur ketepatan waktu para pegawai. Namun, masih juga harus ditingkatkan apel pagi, siang dan malam menjadi tolak ukur ketetapan waktu lagi” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Mila Karmila selaku operator subbag Wasinternal menyatakan bahwa:

“Ketepatan waktu kerja pegawai di RS sangat penting untuk kualitas pelayanan dengan sistem menyelesaikan jam kerja tidak tentu. Namun, pegawai tetap dituntut menyelesaikan pekerjaan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa ketepatan waktu kerja pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang sudah membaik dibandingkan tahun sebelumnya. Pelaksanaan apel pada setiap shift membantu meningkatkan disiplin dan ketepatan waktu pegawai. Meskipun masih ada pegawai yang terlambat, namun jumlahnya sangat sedikit dan persentase keterlambatan tidak sampai 1%.

#### 4. Efektivitas

Menurut Stephen P. Robbins (2016), efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan melalui tindakan atau kegiatan yang dilakukan. Efektivitas mengacu pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diharapkan dan memecahkan masalah, serta meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks kinerja pegawai, efektivitas dapat diukur berdasarkan kemampuan pegawai untuk mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menyatakan bahwa:

“Untuk keefektifitasan, urmin sudah dapat memecahkan masalah, mencapai tujuan pekerjaan, kami berempat sudah berbagi tugas sehingga untuk pekerjaan sudah efektif” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Aiptu M. Nasikin, Am.Kep selaku Pamin Urmin Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Kalau saya pribadi di urmin sudah berbagitugas, tetapi saya juga merangkap sebagai perawat di kamar bedah atau OK, sehingga saya sendiri belum efektif dalam 1 pekerjaan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Briпка Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Sejauh ini kaur, saya dan staff sudah cukup efektif tidak ada hambatan yang berarti dalam menyelesaikan pekerjaan untuk sehari-hari, saya dan kaur serta pamin diklit” (wawancara pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menyatakan bahwa:

“Melakukan tupoksi pelayanan magang mahasiswa dan pelatihn pengembangan kemampuan pegawai, tetapi pamin diklit sendiri kurang efektif karena beliau juga merangkap PBJ, yang terkadang tidak bisa standby setiap hari di ruangan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Penti Rizki Marzelina, Amd.Kes selaku operator subbid jangmedum menyatakan bahwa:

“Sejauh ini pada kasubbid jangmedum sudah cukup efektif, terkoordinasi dengan baik” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Mila Karmila selaku operator subbag Wasinternal menyatakan bahwa:

“Sudah ada pembagian tupoksi yang jelas, kami berempat di subbag was internal bersama staff sudah cukup efektif, khusus staff maka telah memiliki jadwal masing-masing” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat dilihat bahwa efektivitas kerja di berbagai unit dan sub-unit di Rumah Sakit telah berjalan dengan baik dan cukup efektif. Beberapa unit telah memiliki pembagian tugas yang jelas dan terstruktur, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Namun,

ada beberapa pegawai yang merangkap tugas dan tidak dapat fokus pada satu pekerjaan, sehingga efektivitas kerja mereka masih perlu ditingkatkan. Keseluruhan hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai di Rumah Sakit telah memiliki kesadaran dan komitmen untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif, namun masih perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas kerja secara keseluruhan.

## 5. Kemandirian

Menurut Stephen P. Robbins (2016), kemandirian (independensi) adalah kemampuan seorang karyawan untuk bekerja secara mandiri, membuat keputusan, dan menyelesaikan tugas tanpa perlu pengawasan yang ketat. Kemandirian menunjukkan kemampuan karyawan untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya dan tidak terlalu bergantung pada orang lain dalam menyelesaikan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Penda Ricka Handayani, AMG, SKM selaku Kaurmin Subbag Renmin Rumkit menyatakan bahwa:

“Staff urmin mampu menyelesaikan tugas tanpa tergantung dengan atasan atau rekan kerja, berupa inisiatif kerja, kemampuan memecahkan masalah, dan tanggung jawab pekerjaan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Bapak Aiptu M. Nasikin, Am.Kep selaku Pamin Urmin Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Semuanya mandiri, namun jika kita sebagai staff tetap perlu koordinasi ke atasan agar tidak salah Langkah dalam melakukan pekerjaan, sesekali bertaynya saling bantu dengan rekan kerja itu perlu, asal tidak menyatukan atau menghambat pekerjaan pegawai lain” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bripka Hipdi Rismunadi, S.Sos selaku Bamin Urren Subbag Renmin menyatakan bahwa:

“Saya lihat sampai saat itu, kemandirian sudah cukup, tidak ada saling ketergantungan” (wawancara pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Tiara Candri Zaharani, AM.Keb selaku operator subbag binfung menyatakan bahwa:

“Sudah cukup berkesinambungan saya rasa, tapi masih juga saya nilai, kadang aturan masih ketergantungan jika staff tidak ada, operator tidak ada, tidak bisa melakukan pekerjaan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Penti Rizki Marzelina, Amd.Kes selaku operator subbid jangmedum menyatakan bahwa:

“Atasan langsung berperan dalam mengkoordinasi bahwan, nah disinilah kadang aturan tidak mengkoordinir, bawahan di suruh berpikir bekerja sendiri tanpa mendapat arahan” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Sedangkan menurut Ibu Mila Karmila selaku operator subbag Wasinternal menyatakan bahwa:

“Kemampuan dalam pengambilan keputusan, pemahaman akan tanggung jawab dan menyelesaikan tugas tanpa selalu di bantu atasan atau rekan kerja

lainnya, apalagi pegawai lama pasti sudah lebih paham, ini yang terjadi real pada subbag kami, jadi sudah mandiri sejauh ini” (wawancara pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa kemandirian pegawai di Rumah Sakit telah berjalan dengan baik dan cukup efektif. Banyak pegawai yang telah mampu menyelesaikan tugas tanpa tergantung dengan atasan atau rekan kerja, serta memiliki kemampuan memecahkan masalah dan tanggung jawab pekerjaan yang baik. Namun, ada juga beberapa pegawai yang masih memerlukan koordinasi dan arahan dari atasan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Selain itu, beberapa pegawai juga masih memiliki ketergantungan pada rekan kerja atau atasan dalam melakukan pekerjaan, sehingga kemandirian mereka masih perlu ditingkatkan.

## Pembahasan

Pembahasan dilakukan untuk menganalisa dan mengevaluasi bagaimanakah Peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, maka penulis dapat menyusun hasil penelitian Peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut

### Koordinasi

Data Peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, dilihat dari beberapa indikator menurut Angelo Kinicki & Brian Williams.

Berdasarkan dari hasil penelitian dan wawancara di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, maka sebagai berikut:

#### 1. Komunikasi Yang Efektif

Komunikasi efektif di RS Bhayangkara dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti apel pagi, siang, dan malam, coffee morning harian dan mingguan, rapat bersama pimpinan, menerapkan protokol komunikasi standar, melakukan pelatihan rutin untuk mengasah kemampuan pegawai, serta membangun budaya komunikasi yang baik dengan menggunakan komunikasi yang jelas. Semua metode ini dapat membantu meningkatkan kemampuan komunikasi efektif di antara pegawai dan meningkatkan kinerja organisasi. Jika ada komplain yang diterima melalui email dan DM Instagram, serta WA pengaduan langsung kita tangani dana jika tidak di tangani reputasi Rumkit menurun,

Sejalan dengan pendapat Angelo Kinicki & Brian Williams, komunikasi yang efektif adalah proses komunikasi di mana pesan yang dikirimkan oleh pengirim dapat diterima dan dipahami dengan benar oleh penerima, sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai. Komunikasi yang efektif melibatkan beberapa aspek, seperti kejelasan pesan, kesesuaian bahasa, dan kemampuan mendengarkan.

#### 2. Penggunaan Sistem Informasi

Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang memiliki sudah sistem informasi Rumah Sakit (SIMRS) yang merupakan bentuk dari koordinasi

dan sangat diperlukan yang berguna sebagai percepatan dan mempermudah kegiatan sehari – hari di Rumah Sakit yg secara online. Sistem informasi dan koordinasi yang baik sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan akses informasi pasien yang mudah dan *real-time*, serta mendukung optimalisasi teknologi. Koordinasi yang adil, jelas, dan baik juga diperlukan untuk memastikan komunikasi efektif di antara pegawai.

Sejalan dengan pendapat Angelo Kinicki & Brian Williams, penggunaan sistem informan adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang relevan untuk mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan kinerja organisasi. Sistem informasi dapat membantu organisasi dalam mengelola data, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan.

### 3. Penyelerasan Tujuan

Koordinasi memainkan peran penting dalam menyelaraskan tujuan dan meningkatkan kinerja di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. Koordinasi membantu menyatukan visi dan misi, membangun kerjasama tim, meningkatkan efisiensi kerja, dan mendukung kualitas pelayanan. Melalui kegiatan rapat rutin dan internal, koordinasi dapat memastikan bahwa semua unit kerja dan individu bekerja bersama menuju tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Sejalan dengan pendapat Menurut Angelo Kinicki & Brian Williams, penyelerasan tujuan adalah proses memastikan bahwa tujuan individu dan kelompok dalam organisasi sejalan dengan tujuan organisasi secara keseluruhan. Penyelerasan tujuan membantu memastikan bahwa setiap individu dan kelompok bekerja menuju tujuan yang sama dan meningkatkan kinerja organisasi.

### 4. Penyelesaian Konflik

Konflik di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang dilakukan melalui beberapa cara, seperti mediasi, musyawarah, dan komunikasi efektif. Mediasi oleh bagian was internal dapat membantu menyelesaikan masalah antar pegawai, sementara musyawarah dan mendengar pendapat dari kedua pihak dapat membantu mencapai titik temu. Selain itu, komunikasi efektif, pembagian tugas yang jelas, dan lingkungan kerja yang kolaboratif juga penting dalam mencegah dan menyelesaikan konflik.

Sejalan dengan pendapat Angelo Kinicki & Brian Williams, penyelesaian konflik adalah proses mengelola dan menyelesaikan perbedaan pendapat, kepentingan, atau nilai-nilai yang berbeda antara individu atau kelompok dalam organisasi. Penyelesaian konflik yang efektif dapat membantu meningkatkan komunikasi, meningkatkan kinerja tim, dan mengurangi stres dan kecemasan dalam organisasi.

### 5. Tanggung Jawab Yang Jelas

Kemandirian pegawai di Rumah Sakit telah berjalan dengan baik dan cukup efektif. Banyak pegawai yang telah mampu menyelesaikan tugas tanpa tergantung dengan atasan atau rekan kerja, serta memiliki kemampuan memecahkan masalah dan tanggung jawab pekerjaan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki kemampuan dan kepercayaan diri yang cukup untuk bekerja secara mandiri. Namun, masih ada beberapa pegawai yang memerlukan koordinasi dan arahan dari atasan untuk melakukan pekerjaan dengan baik, serta beberapa pegawai yang masih memiliki ketergantungan pada rekan kerja atau atasan dalam melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemandirian pegawai melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan, sehingga mereka dapat bekerja secara mandiri dan efektif dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Sejalan dengan pendapat Angelo Kinicki & Brian Williams, tanggung jawab yang jelas adalah definisi yang spesifik dan jelas tentang tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap individu atau kelompok dalam organisasi. Tanggung jawab yang jelas membantu meningkatkan akuntabilitas, mengurangi kebingungan, dan meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Dengan demikian, setiap individu atau kelompok tahu apa yang diharapkan dari mereka dan dapat bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan.

### Kinerja Pegawai

Data tentang Peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, dilihat dari beberapa indikator menurut menurut P Robbins (2016:148).

Berdasarkan dari hasil penelitian dan wawancara di RS Bhayangkara Kota Palembang, maka sebagai berikut:

#### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang secara umum sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan pada beberapa aspek, terutama dalam hal pelayanan. Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik dapat dilihat dari indikator kinerja yang mencapai nilai 100 pada semester I tahun 2025. Pengawasan rutin juga berperan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Kualitas kerja yang baik mencakup aspek disiplin, kompetensi, dan kemampuan bekerja sama dalam tim.

Sejalan dengan Stephen P. Robbins (2016), kualitas kerja adalah kemampuan seorang karyawan untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, efektif, dan efisien, serta memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Kualitas kerja mencakup beberapa aspek, seperti ketepatan, ketelitian, dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas, serta kemampuan untuk menghasilkan output yang berkualitas tinggi.

## 2. Kuantitas

Pelaksanaan pekerjaan di Rumah Sakit telah menunjukkan hasil yang positif, dengan berbagai unit dan sub-unit yang telah berjalan dengan baik dan efektif. Para pegawai telah menunjukkan kemampuan dan komitmen yang tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugas pokok harian, semester, dan bulanan dengan baik, serta menangani pekerjaan yang deadline dengan tepat waktu. Pembagian tupoksi yang jelas dan terstruktur juga telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien dan masyarakat, serta meningkatkan kinerja dan reputasi institusi. Kemampuan dan komitmen pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang memerlukan penanganan khusus juga menunjukkan bahwa mereka telah siap untuk menghadapi tantangan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sejalan dengan Stephen P. Robbins (2016), kuantitas kerja adalah jumlah output atau hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Kuantitas kerja mengacu pada seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan, dan seringkali diukur berdasarkan volume atau jumlah pekerjaan yang dihasilkan.

## 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu kerja pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang sudah membaik dibandingkan tahun sebelumnya. Pelaksanaan apel pada setiap shift membantu meningkatkan disiplin dan ketepatan waktu pegawai. Meskipun masih ada pegawai yang terlambat, namun jumlahnya sangat sedikit dan persentase keterlambatan tidak sampai 1%. Ketepatan waktu kerja pegawai sangat penting untuk kualitas pelayanan, dan sistem kerja yang fleksibel juga diterapkan untuk memastikan pelayanan yang optimal.

Sejalan dengan Stephen P. Robbins (2016), ketepatan waktu (ketepatan waktu penyelesaian tugas) adalah kemampuan seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau dijadwalkan. Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting dalam kinerja karyawan, karena dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas kerja secara keseluruhan.

## 4. Efektivitas

Efektivitas kerja di Rumah Sakit merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil pengamatan, efektivitas kerja di berbagai unit dan sub-unit di Rumah Sakit telah berjalan dengan baik dan cukup efektif. Pembagian tugas yang jelas dan terstruktur telah membantu beberapa unit dalam menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Namun, masih ada beberapa pegawai yang merangkap tugas dan tidak dapat fokus pada satu pekerjaan, sehingga efektivitas kerja mereka masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas kerja secara keseluruhan, seperti melakukan penataan ulang

tugas dan tanggung jawab pegawai, serta meningkatkan kemampuan dan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan.

Sejalan dengan Stephen P. Robbins (2016), efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan melalui tindakan atau kegiatan yang dilakukan. Efektivitas mengacu pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diharapkan dan memecahkan masalah, serta meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks kinerja karyawan, efektivitas dapat diukur berdasarkan kemampuan karyawan untuk mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan.

## 5. Kemandirian

Kemandirian pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang diukur melalui beberapa indikator, seperti kemampuan menyelesaikan tugas tanpa tergantung pada atasan atau rekan kerja, inisiatif kerja, kemampuan memecahkan masalah, dan tanggung jawab pekerjaan. Pengukuran kemandirian dilakukan melalui penilaian rutin, observasi perilaku, evaluasi kinerja, wawancara, kuisisioner, dan studi kasus. Selain itu, juga dilakukan melalui penilaian atasan dan bawahan, serta pemantauan harian oleh bagian yang mengawasi pegawai.

Sejalan dengan Stephen P. Robbins (2016), kemandirian (independensi) adalah kemampuan seorang karyawan untuk bekerja secara mandiri, membuat keputusan, dan menyelesaikan tugas tanpa perlu pengawasan yang ketat. Kemandirian menunjukkan kemampuan karyawan untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya dan tidak terlalu bergantung pada orang lain dalam menyelesaikan tugasnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat dilihat bahwa peranan koordinasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang sangat penting dan efektif. Koordinasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja, kemandirian pegawai, dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, Rumah Sakit Bhayangkara Palembang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien dan masyarakat, serta meningkatkan kinerja dan reputasi institusi. Selain itu, komunikasi efektif, pembagian tugas yang jelas, dan lingkungan kerja yang kolaboratif juga penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

### Saran

Sehubungan dengan pelaksanaan dan simpulan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat penulis kemukakan adalah disarankan agar Rumah Sakit Bhayangkara Palembang perlu terus meningkatkan koordinasi dan komunikasi efektif di antara pegawai, serta meningkatkan kemandirian dan kualitas kerja pegawai melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan. Diharapkan

kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Palembang dapat terus meningkat dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Afandi, P.(2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau:Zanafa Publishing

Handoko, T. Hani. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta : BPFPE

Hatch,M.J.(2018). *Theories of Organizations : The Cultural Approach*.UK: Oxford University

Jones, G.R. & George,J.M.. (2019). *Contemporary Management*. New York: Mc Graw Hill, 2022

Kinicki, A. & Williams,B. (2017).*Management A Practical Introduction*.New York: Mc Graw-Hill,2008

Merriam, S.B., & Tisdell, E.J.(2016). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation(4th ed.)*. San Fransisco, CA : Jossey Bass.

Milkovich, G.T., Boudreau, J.W., Lawler,E,E.(2017). *Principles of Management*. Michigan: R.D. Irwin, 1968

Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2017). *Organizational Behaviour*. New Jersey: Pearson

Soerjono,S(2016). Sosiologi Suatu Pengantar.

Stake,R.E.(2018). *Qualitative Research : Studying How Things Work*.New York: The Guildford

Supardi,dkk.2024. *Pedoman Penyusunan Skripsi 2024*, Palembang : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

Syani, A.(2017). Sosiologi: Skematika, Teori, dan Terapan.

Yin, RK (2018). *Studi Kasus Penelitian dan Aplikasi: Desain dan Metode* (edisi ke-6). Thousand Oaks, CA: Sage.

### Jurnal :

Nugroho, A. (2022). Pengaruh Kepemimpinan dan Koordinasi terhadap kinerja pegawai melalui Motivasi sebagai Variabel Intervening pada PT. Bandung Juwana

Purwaningsih,N.(2021). Pengaruh Koordinasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Pegawai pada UPTD PPD Balaraja Provinsi Banten. *Journal Comparative: Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), hal 179-189

Elsera, C. (2023). Peran Koordinasi Pimpinan untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E) di Kecamatan Jelutung Kota Jambi",