

## KINERJA UNIT BINATU (LAUNDRY) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PAMBALAH BATUNG AMUNTAI

Munica Sari<sup>1</sup>, M. Husaini<sup>2</sup>, Saidah Hasbiyah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: [municasari2@gmail.com](mailto:municasari2@gmail.com)

### ABSTRAK

Prestasi dalam menyelesaikan kegiatan itulah yang dimaksud dengan kinerja. Prawirosentono menegaskan bahwa kinerja adalah hasil yang dihasilkan oleh individu atau kolektif dalam suatu organisasi, sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab yang ditetapkan, yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara sah, etis, dan sesuai dengan standar moral. Dalam Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai ditemukan beberapa masalah seperti kurang tercapainya target Unit Binatu (*Laundry*) untuk menata manjaemen linen, kurangnya Sarana untuk menghubungi pada Unit Binatu (*Laundry*), dan kurangnya pemberian hukuman (*punishment*) dan tidak adanya penghargaan (*reward*) kepada pegawai Unit Binatu (*Laundry*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja yang mempengaruhi efisiensi Unit Laundry di RSUD Pambalah Batung Amuntai. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yaitu bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan prosedur pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Identifikasi sumber data menggunakan metode *purposive sampling*, dengan jumlah informan sebanyak 14 orang. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai kurang baik dilihat dari indikator yang kurang baik yaitu target kinerja, komunikasi, pelatihan, pencapaian kinerja, penghargaan, hukuman. Adapun aspek yang cukup baik yaitu ketepatan waktu, umpan Balik. Dalam Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai, terdapat faktor pendukung yaitu respon kepala ruangan yang cepat, ketika ada keluhan atau laporan yang masuk kepala ruangan dengan sigap memikirkan segala solusi dengan cepat dan tepat. Disisi lain terdapat faktor penghambat Kinerja yaitu sumber pelaksana yang mengisi kertas formulir permintaan layanan Unit Binatu (*Laundry*) pada ruang inap/unit tidak bersedia, terbatasnya sarana untuk menghubungi Unit Binatu sehingga mempengaruhi pelayanan Unit Binatu, mulai dari nomor *intercom* yang sama dengan Unit Gudang Penyimpanan, Ruangannya yang jauh dan akses nomor internal yang belum dimiliki seperti grup *whatsapp*.

**Kata kunci:** Kinerja, Binatu dan Rumah Sakit

### ABSTRACT

*The achievement in completing activities is what is meant by performance. Prawirosentono emphasizes that performance is the result produced by individuals or collectives within an organization, in accordance with the established authority and responsibilities, aimed at achieving the organization's goals in a legitimate, ethical, and morally compliant manner. In the performance of the Laundry Unit at the Pambalah Batung Amuntai Regional General Hospital, several issues were found, such as the failure to meet the Laundry Unit's targets for linen management, the lack of facilities to contact the Laundry Unit, and the insufficient imposition of punishments and the absence of rewards for the Laundry Unit staff. (Laundry). This study aims to analyze the performance and determinants affecting the efficiency of the Laundry Unit at RSUD Pambalah Batung Amuntai. The research methodology used is qualitative, specifically descriptive qualitative, employing data collection procedures such as observation, interviews, and documentation. Identification of data sources used the purposive sampling method, with a total of 14 informants. Data analysis techniques included data collection, data reduction, data presentation, conclusion drawing, and verification. The research results indicate that the performance of the Laundry Unit at the Pambalah Batung Amuntai Regional General Hospital is poor, as seen from the unfavorable indicators such as performance targets, communication, training, performance achievement, rewards, and punishments. The aspects that are quite good are timeliness and feedback. In the performance of the Laundry Unit at the Pambalah Batung Amuntai Regional General Hospital, there are supporting factors such as the quick response of the head of the room. When there are complaints or reports, the head of the room promptly thinks of all solutions quickly*

*and accurately. On the other hand, there are performance hindering factors, such as the staff who are unwilling to fill out the service request form for the Laundry Unit in the inpatient/unit area because it is not part of their job description, the limited means to contact the Laundry Unit which affects its service, starting from the intercom number being the same as the Storage Warehouse Unit, the distant location, and the lack of access to internal numbers like a WhatsApp group.*

**Keywords:** *Performance, Laundry and Hospital*

## PENDAHULUAN

Institusi yang menawarkan layanan kesehatan kepada pasien melalui staf medis yang terorganisir dan terlatih serta fasilitas medis permanen disebut rumah sakit. Sebagai organisasi yang menyediakan perawatan medis, rumah sakit mempunyai tanggung jawab untuk melindungi pasien dan karyawannya dari penyebaran penyakit menular. Upaya untuk mengelola dan mencegah infeksi di rumah sakit diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam meningkatkan pemberian dan kualitas layanan kesehatan.

Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, satu-satunya institusi yang menyediakan layanan kesehatan perorangan rujukan sekunder adalah RS Pambalah Batung. RSUD Pambalah Batung menawarkan berbagai layanan, seperti instalasi rawat jalan dan rawat inap, perawatan darurat, rehabilitasi medis, ruang operasi dan instalasi sterilisasi sentral, dan banyak lagi. Instalasi Sterilisasi Sentral RSUD Pambalah Batung membawahi sub unit ruang Sterilisasi dan Binatu (*Laundry*). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai memiliki kewajiban untuk menjaga kebersihan dan sanitasi, salah satunya melalui pengelolaan *laundry*. Pengelolaan *laundry* yang baik sangat diperlukan untuk memastikan lingkungan yang steril dan mengurangi risiko infeksi nosokomial. Mengingat linen digunakan di setiap area rumah sakit, pengelolaan linen yang efektif sangatlah penting, maka pengelolaan *Laundry* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai diserahkan pada Unit Binatu (*Laundry*) dibawah bidang Penunjang Pelayanan Mutu Dan Sumber Daya Pelayanan Non Medik bersama *Unit Central Sterile Supply Department (CSSD)* menjadi satu Instalasi. Pada Unit Binatu (*Laundry*) terdiri dari 10 staf karyawan yang bertugas, mulai dari pengadministrasian, pendistribusian linen kotor dan linen bersih, pengoperasian mesin cuci dan *extractor* (pemeras), pengeringan, penyetricaan, pelipatan dan *packing*, petugas distribusi dan penanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional Unit Binatu (*Laundry*).

Linen dipasok oleh Unit Laundry Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai. Fasilitas layanan kesehatan sering kali menggunakan linen untuk berbagai keperluan steril, termasuk namun tidak terbatas pada: penutup kasur, bantal, guling, selimut, seragam staf, pakaian pasien, dan barang serupa lainnya. Jam kerja pegawai Unit Binatu (*Laundry*) dibagi menjadi 2 *Shift* jaga yaitu piket pagi dimulai dari jam 08:00-14:00 dan jaga siang dimulai dari jam 14:00-21:00. Linen diambil oleh petugas pendistribusian yang bertugas di piket pagi, yaitu jam 8 pagi dan jam 1 siang, pendistribusian terdiri dari pengambilan linen kotor dan pengantaran linen bersih. Pada proses awal ini apabila terkendala oleh perilaku pegawai yang kurang disiplin maka akan berpengaruh pada kinerja unit.

Selanjutnya linen ditimbang dan dihitung peruangan untuk di rekap pada laporan harian, tiap ruang inap/unit pengguna layanan Binatu (*Laundry*), laporan ini di rekap lagi setiap bulannya untuk dilaporkan ke manajemen setiap akhir tahun, pendataan ini juga berguna untuk menghitung penggunaan *chemical laundry* yang terpakai dalam rentang waktu satu bulan. Pada tahap selanjutnya linen dipilah infeksius dan non-infeksius, dimasukkan ke mesin cuci masing-masing hingga selesai. Setelah tahap pencucian selesai selanjutnya akan dimasukkan ke mesin pengering, untuk mesin cuci 2 pintu (*barrier*) sebelum dimasukkan ke pengering akan diperas ke mesin

*extractor* lalu ke mesin pengering. Setelah linen di lipat dan di packing, linen siap didistribusikan ke seluruh ruangan/unit pengguna layanan Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai.

Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai diantaranya yaitu: Kurang tercapainya target Unit Binatu (*Laundry*) untuk menata manjaemen linen., Kurangnya Sarana untuk menghubungi pada Unit Binatu (*Laundry*), Kurangnya pemberian hukuman (*punishment*) dan tidak adanya penghargaan (*reward*) kepada pegawai Unit Binatu (*Laundry*). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai dan faktor yang mempengaruhi kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai.

Hamidah (2019) dengan judul Skripsi “Kinerja UPK (Unit Pengelola Kegiatan) Dalam Mengelola Dana Bergulir DAPM (Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan” Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai (STIA). Jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil dari informan dari kantor Unit Pengelola Kegiatan (UPK) dan beberapa anggota Simpan Pinjam Orang Perorangan (SPOP) dan anggota Simpan Pinjam Perempuan (SPP) yang seluruhnya berjumlah 10 orang. Setelah data terkumpul kemudian di analisis dengan tehnik meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja UPK (Unit Pengelola Kegiatan) Dalam Mengelola Dana Bergulir DAPM (Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan cukup optimal dan ada beberapa yang kurang optimal. Maka disarankan dalam mengelola dana bergulir Kecamatan Juai Kabupaten Balangan harus lebih bisa mengatasi tunggakan dari peminjam baik anggota SPOP maupun SPP. Kesadaran masyarakat harus dibatasi dengan memberikan batas waktu peminjaman. Manager UPK agar lebih mempertegas dalam mendisiplinkan pegawai yang melanggar aturan kerja dan hendaknya pegawai meningkatkan disiplin waktu dalam bekerja, sehingga kegiatan dikantor berjalan dengan lancar serta sesuai dengan apa yang diharapkan. Dan Ulya (2022) Judul “Kinerja UPT Puskesmas Amuntai Selatan Dalam Rangka Pelaksanaan Vaksinasi *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara” Skripsi Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Wawancara, observasi, dan catatan tertulis merupakan sarana pengumpulan informasi. Data dikumpulkan dari tiga belas orang melalui pengambilan sampel bola salju. Prosedur seperti reduksi data, pengujian kredibilitas data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan digunakan setelah pengumpulan data untuk dianalisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja UPT Puskesmas Amuntai Selatan Dalam Rangka Pelaksanaan Vaksinasi *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) sudah cukup baik. Diukur dengan teori Dwiyanto dalam (Pasolong, 2016), yang terdiri dari lima dimensi dalam pengukuran kinerja yaitu, *Produktivitas, Kualitas, Layanan, Responsibilitas dan Akuntabilitas*. Dari 5 dimensi tersebut terdapat dua dimensi yang sudah dapat dikatakan baik dan tiga dimensi yang belum dikatakan baik. Tiga dimensi yang belum dikatakan baik yaitu efisiensi, kualitas kerja, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan vaksinasi covid-19 belum dapat dikatakan baik. Faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor pendukung terdiri dari adanya partisipasi dan dukungan dari pihak terkait, tim vaksinasi covid-19 memiliki keterampilan yang terlatih, serta adanya alur pelayanan yang jelas dan terstruktur dan faktor penghambat terdiri dari minimnya sumber daya manusia yang vaksinasi covid 19, kurangnya kedisiplinan beberapa tim

vaksinasi covid-19, dan sarana prasarana yang kurang memadai. Untuk meningkatkan kinerja UPT Puskesmas Amuntai Selatan dalam pelaksanaan vaksinasi covid 19 disarankan kepada kepala UPT Puskesmas Amuntai Selatan memberikan motivasi dan arahan kepada tim vaksinasi covid-9 beserta mengawasi secara langsung pelaksanaan vaksinasi covid-19 dengan memberikan teguran secara lisan atau tulisan dalam peningkatan kerja tim vaksinasi covid-19 akan kesadaran tim vaksinasi akan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Kinerja seseorang didefinisikan sebagai perilaku dan fungsi yang diharapkan sehubungan dengan tugas yang diberikan. Kedudukan seseorang dalam perusahaan dapat dilihat dari ekspektasi apa saja yang dimilikinya mengenai perilakunya dalam menjalankan tugasnya. Baik pemerintah maupun swasta, setiap organisasi bergantung pada sekelompok orang yang berdedikasi untuk melaksanakan misinya dan mencapai tujuannya. Tindakan orang-orang yang terlibat dalam suatu organisasi adalah hal yang sangat penting dalam mencapai tujuannya. Dalam situasi ini, kinerja baik individu maupun organisasi sangat erat hubungannya. Dengan kata lain, besar kemungkinan kinerja perusahaan atau organisasi akan baik jika kinerja karyawannya baik. Kinerja seorang pegawai akan memuaskan jika memiliki bakat yang kuat, termotivasi untuk bekerja dengan tekun, mendapat kompensasi yang adil, dan mempunyai cita-cita untuk masa depan yang lebih baik. Miner dalam Edy Sutrisno (2018). Perawatan medis rawat inap, rawat jalan, dan darurat adalah bagian yang menjadikan rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dengan layanan lengkap (UU RI No. 44, 2009). Unit Binatu (*Laundry*) bertanggung jawab terhadap penyediaan linen di seluruh ruangan Rumah Sakit. Dampak lingkungan dapat menimbulkan berbagai masalah kesehatan, seperti polusi, bagi staf, pasien, dan pengunjung rumah sakit. Salah satu upaya untuk mengurangi dampak ini adalah pengelolaan linen. Manajemen rumah sakit mematuhi arahan departemen kesehatan mengenai pengelolaan linen, yang menggambarkan tantangan yang terus-menerus terjadi, termasuk perilaku karyawan seperti ketidakhadiran dan kehadiran, kolaborasi dan jam kerja, serta kualitas dan kuantitas linen yang diproduksi. Pengelolaan linen harus mematuhi standar yang tinggi dan mematuhi undang-undang atau kebijakan apa pun (Widi Sepianto, 2021). Departemen Kesehatan mendefinisikan linen sebagai kain yang diperlukan untuk menutupi kasur, bantal, guling, selimut, pakaian pasien, dan barang-barang steril lainnya, dengan menggunakan bahan-bahan seperti katun Jepang, kain flanel, kain tahan air, dan antibakteri. Banyak barang rumah tangga biasa, seperti bantal, baju bedah, dan handuk, terbuat dari linen. Semua barang tenunan yang digunakan dalam perawatan rawat inap dan rawat jalan, termasuk selimut, spre, sarung bantal, guling, dan seragam perawat, secara kolektif dikenal sebagai linen rumah sakit.

## METODE

Secara khusus, dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam menyusun temuannya. Apa yang sedang terjadi atau ada saat ini dapat dideskripsikan, dicatat, dianalisis, dan dipahami melalui upaya-upaya tersebut. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih lanjut keadaan saat ini dan untuk mengetahui hubungan antar variabel yang sudah ada (Pasolong, 2016). Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk pengumpulan data (Sugiyono, 2014). Dengan menggunakan *purposive sampling*, peneliti memilih 14 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Dengan menggunakan teori Kinerja Organisasi, Silaen et al., (2021), yakni perencanaan kinerja, pengelolaan kinerja, evaluasi kerja dan *reward* dan *punishment*. Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian Data (*data display*), Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah

beberapa metode analisis data kualitatif dilakukannya secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga sudah jenuh (Miles, Huberman dan Saldana, 2014). Uji Kredibilitas penelitian diperiksa dengan menggunakan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, mengadakan *member check* (Sugiyono, 2019).

## PEMBAHASAN

### A. Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai

Berdasarkan Peneliti menggunakan teori menurut Silaen et al., (2021) ada beberapa tahapan dalam manajemen organisasi, sebagai berikut:

#### 1. Perencanaan Kinerja

Langkah pertama dalam perencanaan kinerja, yang penting bagi organisasi yang efisien, adalah menetapkan ekspektasi dan sasaran kinerja baik untuk individu maupun tim. Kinerja dapat diidentifikasi dan dievaluasi berdasarkan tujuan dan metode untuk mencapainya.

##### a. Target Kinerja

Pengertian Target dapat diartikan sebagai sasaran yang direncanakan untuk dicapai, sedangkan yang kami maksud dengan “kinerja” adalah hasil akhir ketika kita mengatakan bahwa seseorang atau kelompok telah memenuhi kewajibannya dengan cara tertentu. Organisasi menetapkan target kinerja ketika mereka ingin mencapai sesuatu yang spesifik sejalan dengan rencana atau strategi mereka. Alternatif definisi target kinerja adalah rencana penyelesaian tugas yang menjadi tanggung jawab setiap unit kerja dalam suatu unit. Pada perencanaannya target kinerja Unit Binatu (*Laundry*) adalah tidak adanya kejadian linen yang hilang, linen yang rusak dan ketepatan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang sudah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa harapan Unit Binatu untuk menentukan target kinerja dengan menargetkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan indikator yang ditentukan oleh pedoman linen Rumah Sakit kurang baik karena terkendala sumber daya pelaksana.

##### b. Ketepatan waktu

Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai memiliki jam layanan yang telah ditentukan. Mulai dari pengambilan linen kotor ke seluruh Ruang Inap dan Instalasi (Unit) lalu proses pencucian, pengeringan, pelipatan, pengemasan hingga pendistribusian linen bersih telah ditentukan waktunya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang sudah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu Unit Binatu (*Laundry*) cukup baik, karena pada beberapa ruangan telah memberikan pernyataan ketepatan waktu telah sesuai pada jam pelayanan Unit Binatu (*Laundry*) namun masih ada beberapa ruangan yang mengeluhkan kehabisan linen karena terlambat pendistribusian linen bersih untuk digunakan pasien baru.

#### 2. Pengelolaan Kinerja

Fase kedua mencakup pengelolaan kinerja; jika rencana kinerja dilaksanakan, hasil yang diinginkan akan terwujud. Agar karyawan secara pribadi berkomitmen terhadap rencana tersebut dan menyesuaikan tujuan serta prioritas mereka dalam menanggapi perubahan dalam perkembangan organisasi, manajer harus memberikan dukungan praktis

yang penting, dalam hal ini adalah Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Amuntai.

a. Komunikasi

Karena pentingnya komunikasi antarpribadi, komunikasi juga berdampak pada lingkungan bisnis. Untuk memaksimalkan produktivitas, komunikasi memainkan fungsi penting dalam komunitas sosial yaitu tempat kerja. Manusia tidak dapat bertahan hidup tanpa berkomunikasi satu sama lain, namun melakukan hal tersebut bukanlah sebuah piknik karena kompleksitas dan ketidakpastian pikiran manusia. Komunikasi mencakup perilaku, keyakinan, nilai, perspektif, dan konsep manusia. Dalam kebanyakan kasus, apa yang sebenarnya didengar orang berbeda dengan apa yang dikatakan orang lain. Alasannya, sangat jarang individu mengungkapkan fakta secara obyektif dan bebas bias. Oleh karena itu, komunikasi adalah suatu proses yang rumit.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa Unit Binatu (*Laundry*) pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai masih kurang baik, karena pengguna layanan jasa Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai masih terkendala sarana komunikasi agar dapat menghubungi Unit Binatu (*Laundry*) dengan mudah dan cepat.

b. Pelatihan

Pengelolaan karyawan yang baik sangat penting karena pekerja adalah mesin yang menggerakkan setiap bisnis atau organisasi untuk mencapai tujuannya, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Pelatihan adalah metode terstruktur dan terbatas waktu untuk memberikan pengetahuan teknis kepada karyawan yang tidak memiliki tanggung jawab manajerial. Dalam manajemen kinerja organisasi, pelatihan adalah salah satu cara agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan efektif dan diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah direncanakan. Pada Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai saat ini belum pernah dilakukan pelatihan lebih lanjut kepada pegawainya.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa pelatihan pegawai Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai kurang baik karena belum pernah diadakan. Unit Binatu (*Laundry*) masih terkendala sumber daya manusia yang belum memenuhi syarat jabatan pengorganisasian yang sesuai syarat jabatan yang telah ditentukan oleh pedoman pengorganisasian Rumah Sakit.

3. Evaluasi Kerja

Bagian dari proses evaluasi kinerja adalah tahap ketiga, yang melibatkan evaluasi pekerjaan, kinerja, dan temuan umpan balik. Berbagai pemangku kepentingan dilibatkan dalam melakukan penilaian kinerja yang obyektif berdasarkan hasil evaluasi. Salah satu cara melakukan evaluasi adalah dengan melihat kembali kinerja sebelumnya. Langkah selanjutnya adalah mengukur dan menilai kinerja objek; proses ini memerlukan dokumentasi yang relevan.

a. Pencapaian Kinerja

Evaluasi terhadap pekerjaan mereka, sering disebut evaluasi kinerja, sangat penting untuk mengukur tingkat penyesuaian dan kinerja organisasi. Hasil kinerja suatu organisasi dapat lebih dipahami melalui pelaksanaan evaluasi kinerja yang

merupakan suatu kegiatan evaluatif. Berkinerja baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan itulah yang dimaksud dengan pencapaian kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, pencapaian Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai masih kurang baik, karena pengumpulan data Standar Pelayanan Minimal (SPM) Unit Binatu (*Laundry*) adalah kejadian linen yang rusak, tertukar dan ketepatan waktu tidak dapat dilaksanakan, pada wawancara informan lebih banyak menceritakan kualitas linen namun belum menjelaskan bagaimana pencapaian Unit Binatu (*Laundry*) dalam melaksanakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditentukan pada pedoman linen Rumah Sakit.

b. Umpan Balik

Ketika kesenjangan kinerja, perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja aktual, muncul dalam suatu organisasi, masalah kinerja menjadi pusat perhatian. Meminta dan menindaklanjuti umpan balik adalah strategi yang ampuh dalam hal ini. Salah satu cara untuk membantu orang memahami kesenjangan antara kinerja aktual mereka dan apa yang diharapkan dari mereka adalah dengan memberikan umpan balik tentang kinerja mereka. Salah satu hal terpenting yang dapat dilakukan seorang manajer adalah meminta masukan. Seseorang dapat belajar banyak tentang kekuatan mereka dan tempat untuk berkembang dalam hal kinerja dengan secara aktif mencari kritik.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa umpan balik pada Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai dalam memberikan pelayanan cukup baik, ini karena umpan balik terjadi jika ada keluhan para pengguna layanan Unit Binatu (*Laundry*) sehingga keluhan tersebut harus sesegeranya ditangani Unit Binatu (*Laundry*).

4. *Reward dan Punishment*

Imbalan dan Sanksi Merupakan Tahap Keempat. Hukuman dan penghargaan adalah dua bentuk yang digunakan organisasi untuk memotivasi karyawannya agar bekerja lebih baik. Dimungkinkan untuk memutuskan apakah pekerja harus diberi sanksi atau diberi penghargaan setelah memeriksa hasil kinerja mereka. Manajemen mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan, dalam meningkatkan kinerja biasanya ada beberapa cara untuk memberikan motivasi kepada karyawannya seperti memberikan pendidikan, pelatihan dan penghargaan. Baik karyawan maupun organisasi mempunyai tanggung jawab untuk dimotivasi agar dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

a. Penghargaan

Istilah "motivasi" mengacu pada prinsip dan keyakinan mendasar seseorang yang mendorong mereka untuk mengambil tindakan dalam mencapai tujuan mereka. Tak terucapkan namun kuat, keyakinan dan prinsip ini memotivasi orang untuk bertindak dengan cara yang mendekatkan mereka pada tujuan mereka. Ada dua bagian dalam penggerak: orientasi dan intensitas perilaku kerja seseorang. Singkatnya, motivasi adalah sesuatu yang mendorong seseorang menuju tujuan mereka.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa penghargaan untuk pegawai Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai kurang baik, karena terkendala dari

anggaran yang belum tersedia pada Unit Binatu (*Laundry*).

b. Hukuman

Hukuman adalah salah satu motivasi dalam organisasi agar karyawannya dapat bekerja dengan baik, baik penghargaan atau hukuman keduanya merupakan bentuk organisasi untuk memberikan tindakan kepada karyawannya. Pemberian hukuman dikarenakan karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya atau melanggar peraturan selama bekerja. Tujuan pemberian hukuman ini dapat menghalangi karyawan agar tidak melakukan kesalahan lagi. Pemberian hukuman ini diharapkan dapat menjaga kedisiplinan dan menjadi peringatan awal bagi karyawan agar tidak mengulangi kesalahan yang sama di waktu yang akan datang.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi peneliti pada Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai dapat disimpulkan bahwa pemberian hukuman masih kurang baik, karena tidak memberi efek jera, sehingga dikhawatirkan ini akan menjadi contoh buruk bagi pegawai lainnya,

## **B. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai**

### 1. Faktor Pendorong

Faktor pendukung merupakan faktor yang memberikan kontribusi positif dalam pelaksanaan sebuah Kinerja. Berikut faktor pendukung Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai yaitu:

a. Respon Pimpinan Cepat

Apapun latar belakangnya, pemimpin adalah seseorang yang membimbing sepasang atau sekelompok kecil orang menuju tujuan bersama. Pemimpin yang efektif adalah seseorang yang dapat memobilisasi pengikutnya untuk mencapai tujuan kolektif, hingga mencapai visi luhur organisasi. Kepala Ruangan berfungsi sebagai pemimpin unit di laundry.

Dari hasil Wawancara dan Observasi peneliti pada faktor pendukung Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai, dapat disimpulkan bahwa respon pimpinan cepat sudah baik, suatu organisasi dipimpin oleh pemimpin yang dengan cepat mengatasi permasalahan akan mendukung keberhasilan organisasi.

### 2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan faktor yang menjadi sebab terjadinya kegagalan dalam pelaksanaan sebuah kebijakan. Berikut faktor penghambat Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai yaitu:

a. Sumber Daya Pelaksana

Departemen sumber daya manusia (SDM) suatu perusahaan merupakan bagian integral dari bisnis. Departemen sumber daya manusia (SDM) suatu perusahaan merupakan bagian integral dari bisnis. Pada organisasi sumber daya pelaksanaanya disebut Petugas Pelaksana, petugas yang bertanggung jawab atas target yang telah diberikan padanya sesuai dengan tupoksi (tugas pokok dan fungsi).

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti pada faktor penghambat Unit Binatu (*Laundry*) Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai, pada pengguna layanan Unit Binatu (*Laundry*) yaitu ruang inap/unit yang mengisikan kertas formulir permintaan layanan Unit Binatu (*Laundry*) tidak bersedia sehingga Unit Binatu (*Laundry*) tidak dapat menentukan target kinerja dan akhirnya tidak memiliki pencapaian kinerja.

b. Terbatasnya Sarana Menghubungi Unit Binatu

Sarana menghubungi Unit Binatu masih terkendala karena terbatasnya sarana yang tersedia, saat ini memang Unit Binatu memiliki telepon *intercom* ruangan, namun sayangnya nomor *intercom* ruangan Unit Binatu *pararel* (satu arah) dengan ruangan di sebelah Unit Binatu saat ini yaitu Unit Penyimpanan Barang (UPPB). Hal lain juga dikarenakan letak Unit Binatu yang cukup jauh dari beberapa ruangan pengguna layanan jasanya. Sehingga jika terjadi keluhan apabila akses *intercom* tidak bisa digunakan pengguna layanan unit binatu harus menempuh jarak yang cukup jauh menuju ruangan Unit Binatu, hal ini menjadi kendala terhadap kinerja Unit Binatu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kinerja Unit Binatu adalah terbatasnya sarana untuk menghubungi Unit Binatu sehingga mempengaruhi pelayanan Unit Binatu, mulai dari nomor *intercom* yang sama dengan Unit Gudang Penyimpanan, Ruangan yang jauh dan akses nomor internal yang belum dimiliki seperti grup *whatsapp*.

## SIMPULAN

Dari hasil kegiatan penelitian tentang Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai, yang telah peneliti lakukan setidaknya dapat disimpulkan yaitu: Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai, kurang baik. Hal ini dilihat dari indikator kurang baik yaitu: Pertama, target kinerja Unit Binatu (*Laundry*) kurang baik karena terkendala dari petugas yang melaksanakan penghitungan dan pencatatan di ruangan yang menggunakan jasa pelayanan Unit Binatu (*Laundry*) tidak bersedia untuk mengisi kertas formulir permintaan layanan sehingga untuk mendapatkan data indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) terhambat. Kedua, komunikasi setelah dilakukan penelitian oleh peneliti dapat disimpulkan masih kurang baik, karena saat ini masih ada terkendala sarana untuk menghubungi Unit Binatu (*Laundry*) yang masih terbatas oleh pengguna layanan Unit Binatu (*Laundry*). Ketiga, pelatihan kurang baik karena belum pernah diadakan pelatihan lebih lanjut untuk pegawai pada Unit Binatu (*Laundry*), sehingga terkendala sumber daya manusia yaitu petugas pelaksananya yang belum kompeten dan belum memenuhi syarat jabatan pengorganisasian pada Unit Binatu (*Laundry*) yang ditentukan pada Unit. Keempat, Pencapaian kinerja kurang baik pada wawancara informan lebih banyak menceritakan kualitas linen namun belum menjelaskan bagaimana pencapaian Unit Binatu (*Laundry*) dalam melaksanakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditentukan pada pedoman linen Rumah Sakit. Kelima, Penghargaan kurang baik karena tidak adanya penghargaan, belum ada perhatian khusus kepada pegawai. Keenam, Hukuman kurang baik karena tidak memberi efek jera, sehingga dikhawatirkan ini akan menjadi contoh buruk bagi pegawai lainnya.. Adapun aspek yang cukup baik yaitu: Pertama, ketepatan waktu sudah cukup baik diketahui bahwa dengan masalah internal pegawainya, pelayanan tetap berjalan normal, sehingga tidak memberi dampak pada pelayanan Unit Binatu. Kedua, indikator Umpan Balik cukup baik, Unit Binatu (*Laundry*) cukup merespon cepat jika ada keluhan yang masuk, khususnya kepala ruangan yang merespon cepat segala keluhan dan laporan dengan memberikan solusi yang cepat dan tepat. Dalam Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai, terdapat faktor pendukung yaitu respon kepala ruangan yang cepat, ketika ada keluhan atau laporan yang masuk kepala ruangan dengan sigap memikirkan segala solusi dengan cepat dan tepat. Disisi lain terdapat faktor penghambat Kinerja Unit Binatu (*Laundry*) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai yaitu sumber pelaksana yang mengisi kertas



formulir permintaan layanan Unit Binatu (*Laundry*) pada ruang inap/unit tidak tersedia karena tidak ada pada uraian tugas mereka, terbatasnya sarana untuk menghubungi Unit Binatu sehingga mempengaruhi pelayanan Unit Binatu, mulai dari nomor *intercom* yang sama dengan Unit Gudang Penyimpanan, Ruangan yang jauh dan akses nomor internal yang belum dimiliki seperti grup *whatsapp*.

## DAFTAR PUSTAKA

Hamidah, N. (2019) *Kinerja UPK (Unit Pengelola Kegiatan) Dalam Mengelola Dana Bergulir DAPM (Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldana, J. (2014) *Qualitative data analysis: data source book, Third Edition*. 3rd edn. America: SAGE Publications, Inc.

Pasolong, H. (2016) *Metode Penelitian Admintrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.

Silaen, N.R. *et al.* (2021) *Kinerja Karyawan*. Pertama. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Pertama. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Kedua. Bandung: Cv. Alfabeta.

Ulya, N. (2022) *Kinerja UPT puskesmas Amuntai Selatan Dalam Rangka Pelaksanaan Vaksinasi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.