

Studi Evaluasi Kinerja Anggota Tim Sahabat Pelanggan Di RSUD Kota Bogor

Patrick Patrick

Institut Bisnis dan Multimedia ASMI

Email: trickpatrick90@gmail.com

Sri Sundari

Institut Bisnis dan Multimedia ASMI

Email: sri.sundari@idu.ac.id

Marisi Pakpahan

Institut Bisnis dan Multimedia ASMI

Email: marisipakpahan@ibmasmi.ac.id

Jl. Pacuan Kuda Raya No.1 1, RT.1/RW.5, Kayu Putih, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13210

Korespondensi penulis : trickpatrick90@gmail.com

Abstract. *This study evaluates the performance of the customer friend team at the Regional General Hospital (RSUD) of Bogor City and analyzes the factors influencing their performance. The study adopts a qualitative field research method. Effective performance evaluation has been found to enhance employee competence and motivation, while ineffective evaluation can have negative repercussions such as employee complaints, decreased motivation, and turnover. Critical factors influencing the customer friend team's performance include inter-team coordination, customer engagement, and interpersonal communication skills. Training and skill fulfillment are also vital in improving employee performance. Effective performance evaluation aids RSUD Bogor City in enhancing employee competence, work motivation, and achieving organizational goals optimally. Factors such as fairness, transparency, and clear and constructive feedback are important considerations in performance evaluation. The study findings provide a better understanding of the factors influencing the customer friend team's performance and offer practical implications for RSUD Bogor City to enhance service quality and patient relations.*

Keywords: *Performance Evaluation, Customer Friend Team, Healthcare Services, Coordination, Customer Engagement, Interpersonal Communication, Training, Fairness, Transparency, Feedback.*

Abstrak. Penelitian ini mengevaluasi kinerja tim sahabat pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka. Studi ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Evaluasi kinerja yang efektif terbukti meningkatkan kompetensi dan motivasi karyawan, sementara evaluasi yang tidak efektif dapat berdampak negatif, seperti keluhan karyawan, penurunan motivasi, dan pergantian karyawan. Faktor-faktor kritis yang memengaruhi kinerja tim sahabat pelanggan termasuk koordinasi antar anggota tim, keterlibatan pelanggan, dan kemampuan komunikasi interpersonal. Pelatihan dan pemenuhan kebutuhan keterampilan juga penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Evaluasi kinerja yang efektif dapat membantu RSUD Kota Bogor meningkatkan kompetensi karyawan, motivasi kerja, dan mencapai tujuan organisasi. Aspek keadilan, transparansi, dan umpan balik yang jelas dan konstruktif juga perlu diperhatikan dalam evaluasi kinerja. Temuan penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tim sahabat pelanggan dan memberikan implikasi praktis bagi RSUD Kota Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan hubungan dengan pasien.

Kata kunci: Evaluasi Kinerja, Tim Sahabat Pelanggan, Pelayanan Kesehatan, Koordinasi, Keterlibatan Pelanggan, Komunikasi Interpersonal, Pelatihan, Keadilan, Transparansi, Umpan Balik.

LATAR BELAKANG

Evaluasi kinerja merupakan proses penilaian yang dilaksanakan secara terencana guna mengevaluasi pencapaian hasil kerja karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, evaluasi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan kerja secara spesifik, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan untuk meningkatkan pelaksanaan tugas di masa depan, dan menjadi dasar bagi pembuatan kebijakan terkait promosi jabatan atau penentuan imbalan. (Setyaningrum: 1: 2022)

Peningkatan kualitas pelayanan di bidang kesehatan merupakan aspek krusial dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor, tim sahabat pelanggan memiliki peran yang strategis dalam memastikan pelayanan yang ramah dan efektif bagi pasien. Penelitian ini muncul dari kebutuhan mendalam untuk memahami dan meningkatkan kinerja karyawan dalam tim sahabat pelanggan di RSUD Kota Bogor.

Dalam pelayanan kesehatan, peran tim sahabat pelanggan menjadi elemen kunci dalam membangun hubungan positif antara rumah sakit dan pasien. Kualitas interaksi dan responsivitas tim sahabat pelanggan dapat berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien dan persepsi terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

KAJIAN TEORITIS

Evaluasi kinerja

Evaluasi kinerja, yang sering kali menjadi tugas yang kurang disenangi oleh karyawan, mungkin diakibatkan oleh beberapa faktor. Sebab penilaian kinerja tidak selalu memberikan hasil yang positif; terdapat kasus di mana karyawan menunjukkan kinerja yang kurang memuaskan. Hal ini menciptakan dilema bagi manajer, yang di satu sisi harus mengevaluasi dan memberikan saran kepada karyawan yang kinerjanya kurang baik untuk meningkatkan hasil kerjanya. Namun, di sisi lain, manajer merasa tidak nyaman karena harus memberikan kritik terhadap karyawan dengan kinerja yang buruk. Ini mengindikasikan bahwa evaluasi kinerja karyawan saat ini atau sebelumnya relatif tergantung pada standar prestasi yang telah ditetapkan.

Proses penilaian prestasi karyawan di perusahaan merupakan langkah sistematis yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan berdasarkan tugas yang diberikan kepada karyawan. Meskipun sistem penilaian kinerja masih digunakan sebagai alat pengukuran perilaku karyawan dan dapat memengaruhi keputusan seperti kenaikan gaji, pemberian bonus, atau promosi.

Evaluasi kinerja pada dasarnya menjadi faktor kunci dalam pengembangan efektif dan efisien suatu organisasi. Melalui kebijakan atau program penilaian prestasi kerja, pimpinan perusahaan menciptakan kondisi untuk merubah sikap dan perilaku karyawan terhadap tugas-tugas mereka. (Widyaningrum: 10: 2020) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan, pemenuhan kebutuhan keterampilan bagi karyawan baru atau karyawan yang sudah ada untuk menunjang pekerjaannya.

Kinerja karyawan

Prestasi seseorang dalam lingkup pekerjaan dikenal sebagai *actual performance* atau *job performance*, yang umumnya disebut sebagai kinerja. Ketika seorang karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan mencapai hasil yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas, hal ini juga disebut sebagai kinerja.

Definisi umum dari kinerja adalah prestasi kerja seseorang yang diukur berdasarkan standar kualitas dan kuantitas yang telah disepakati bersama. Untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas mengenai konsep kinerja, kita dapat mempertimbangkan definisi dari beberapa ahli, salah satunya adalah Moeheriono, yang menyatakan bahwa kinerja karyawan mencakup upaya dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, sesuai etika dan moral, serta sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu, baik dari segi kualitatif maupun kuantitatif. (Taufik, dkk: 2: 2021)

Salah satu faktor krusial dalam mengevaluasi kinerja seorang karyawan adalah kualitas pelaksanaan tugas, selain dari pencapaian target dan volume pekerjaan yang diselesaikan. Cara karyawan menjalankan tugasnya memiliki hubungan yang erat dengan tingkat keunggulan hasil kerjanya. Oleh karena itu, dalam menugaskan tugas kepada karyawan, pimpinan sebaiknya memberikan petunjuk yang terperinci dan sesuai dengan standar serta kebijakan yang telah ditetapkan. (Taufik, dkk: 4: 2021)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor dengan metode penelitian lapangan, melibatkan pengumpulan data dan observasi langsung di lokasi penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, sebuah metode penelitian yang memberikan gambaran mendalam mengenai objek atau fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kinerja merupakan proses penilaian yang dilakukan untuk mengevaluasi pencapaian hasil kerja karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Evaluasi ini juga

bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan kerja, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan, dan menjadi dasar pembuatan kebijakan terkait promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, tim sahabat pelanggan memiliki peran strategis dalam membangun hubungan positif antara rumah sakit dan pasien. Kualitas interaksi dan responsivitas tim sahabat pelanggan dapat berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien dan persepsi terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Oleh karena itu, evaluasi kinerja tim sahabat pelanggan juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Kota Bogor. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan dan pemenuhan kebutuhan keterampilan. Karyawan yang mendapatkan pelatihan yang sesuai akan memiliki kinerja yang lebih baik dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa penilaian kinerja karyawan yang efektif dapat meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja mereka. Sebaliknya, penilaian kinerja yang tidak efektif dapat memberikan dampak negatif, seperti timbulnya keluhan karyawan, penurunan motivasi kerja, dan peningkatan pergantian karyawan.

Selain itu, faktor-faktor kritis yang memengaruhi kinerja tim sahabat pelanggan juga diidentifikasi dalam penelitian ini. Tingkat koordinasi antar anggota tim, keterlibatan pelanggan, dan kemampuan komunikasi interpersonal adalah beberapa faktor yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan dalam meningkatkan kinerja tim sahabat pelanggan di RSUD Kota Bogor.

Koordinasi yang baik antar anggota tim dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keterlibatan pelanggan dalam proses pelayanan dapat memberikan pengaruh positif pada kepuasan pelanggan. Kemampuan komunikasi interpersonal yang baik juga penting dalam membangun hubungan yang positif antara tim sahabat pelanggan dan pasien.

Dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan dan tim sahabat pelanggan, perlu dilakukan secara objektif dengan memperhatikan faktor-faktor krusial. Kualitas pelaksanaan tugas, pencapaian target, dan volume pekerjaan yang diselesaikan adalah beberapa faktor yang perlu dievaluasi. Selain itu, wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu juga perlu diperhatikan dalam penilaian kinerja.

Dengan melakukan evaluasi kinerja yang efektif, RSUD Kota Bogor dapat meningkatkan kompetensi karyawan dan motivasi kerja mereka, sehingga mencapai tujuan organisasi dengan optimal. Evaluasi kinerja juga dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan

pelatihan karyawan, memberikan tanggung jawab yang sesuai, dan menjadi dasar pembuatan kebijakan terkait promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Namun, dalam melakukan evaluasi kinerja, perlu diperhatikan juga aspek keadilan dan transparansi. Karyawan harus merasa bahwa evaluasi kinerja dilakukan dengan objektif dan adil, tanpa adanya favoritisme atau diskriminasi. Selain itu, umpan balik yang diberikan kepada karyawan juga perlu disampaikan dengan jelas dan konstruktif, sehingga karyawan dapat memperbaiki kinerja mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Evaluasi kinerja karyawan dan tim sahabat pelanggan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Evaluasi ini dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan pelatihan karyawan, memberikan tanggung jawab yang sesuai, dan menjadi dasar pembuatan kebijakan terkait promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Dalam melakukan evaluasi kinerja, perlu dilakukan secara objektif dengan memperhatikan faktor-faktor krusial, seperti kualitas pelaksanaan tugas, pencapaian target, dan volume pekerjaan yang diselesaikan, serta wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu. Dengan melakukan evaluasi kinerja yang efektif, rumah sakit dapat meningkatkan kompetensi karyawan dan motivasi kerja mereka, sehingga mencapai tujuan organisasi dengan optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada tim peneliti yang telah bekerja keras dalam mengumpulkan dan menganalisis data, serta menyusun laporan penelitian ini. Terima kasih juga kepada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota tim sahabat pelanggan di RSUD Kota Bogor yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Kontribusi dan kerjasama mereka sangat berarti dalam memberikan wawasan yang mendalam tentang kinerja tim sahabat pelanggan. Tak lupa, kami juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua individu yang telah memberikan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, baik sebagai responden maupun narasumber. Tanpa dukungan dan partisipasi mereka, penelitian ini tidak akan berhasil terwujud.

Terakhir, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral dan inspirasi selama proses penelitian ini berlangsung. Ucapan

terima kasih kami yang tulus kami sampaikan kepada semua yang terlibat dalam penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berharga bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.

DAFTAR REFERENSI

- Taufik, Usman, dkk. (2021) *KINERJA KARYAWAN*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung 2021.
- Widyaningrum, Enny. (2020). *EVALUASI KINERJA: Untuk Meningkatkan Produktifitas Karyawan Perusahaan*. Indomedia Pustaka 2020
- Setyaningrum, RP. Dkk. (2022) *Evaluasi Kinerja*. Nizamia Learning Center 2022
- Puspitasari, Sendhi Trisanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bidang Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Wineka Media 2019
- Zaky, M. (2023). Building Effective and Solid Teams: Strategies for Organizational Success. *Journal of Organizational Development*, 15(3), 45-58.
- Wijaya, A. (2023). Evaluasi Kinerja Tim: Pendekatan dan Metode. *Jurnal Manajemen Organisasi*, 12(1), 87-101.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sabrina, R. (2021). *Peranan Manajemen SDM dalam Organisasi*. UMSU Press, Cetakan Pertama; Mei 2021
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metode Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta, 2006.
- Restiawaty, R., Riani, A., & Rizkianto, R. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 99-107.
- UIN Malang. (2020). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. Semantic Scholar. <https://www.semanticscholar.org/paper/Metode-Pengumpulan-Data-PenelitianKualitatif-Metodologi-PPs/>
- Riana, D. (2021, April). Evaluasi Kinerja Manajemen dan Keuangan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Tahun Anggaran 2014-2018. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis (JAMB)*, 1(2), 87-98. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.4697478>, diakses pada 10 Januari 2023
- Rinda Faradila. (2023). Analisis Kinerja: Pengertian Jenis dan Tahapan. <https://www.idntimes.com/business/finance/rinda-faradilla/apa-itu-analisis-kinerja> , diakses tanggal 10 Januari 2023
- Muhammad Zaky (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tim Kerja: Sebuah Kajian Teoritis Dan Empiris. https://etheses.uinsgd.acid/67553/2/19_%20-%20Muhammad%20Zaky-%20Ind.pdf , diakses pada tanggal 10 Januari 2023

Rizka Maria Merdeka (2023). Penting ! Ini 8 Cara Membangun Tim Yang Efektif dan Solid. <https://greatdayhr.com/id-id/blog/cara-membangun-tim-kerja-yang-solid-dan-efektif/>, diakses pada 10 Januari 2023

Ikhsan Kamil (2023). Mengungkap Makna Sebenarnya : Apa Itu Efisiensi Kerja?. <https://vcloudproperty.com/blog/apa-itu-efisiensi-kerja/>, diakses pada 10 Januari 2023

Arfianti Wijaya, Serafica Gischa (2023). 8 Langkah Meningkatkan Kinerja Tim Kerja. <https://www.kompas.com/skola/read/2023/12/12/050000669/8-langkah-meningkatkan-kinerja-tim-kerja?page=all>, diakses pada 10 Januari 2023

World Health Organization. (2013). Global Strategic Directions for Strengthening Nursing and Midwifery 2016-2020. https://www.who.int/hrh/resources/global_strategy_directions/en/ ↗, Diakses pada 3 September 2023

Institute of Medicine. (2010). The Future of Nursing: Leading Change, Advancing Health. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK209880/> ↗, diakses pada 3 September 2023.