

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA INSTALASI GIZI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Oleh

ZAKARIA

NIM : 18612394



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2022**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA INSTALASI GIZI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

Nama : Zakaria

NIM : 18612394

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2022**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA INSTALASI GIZI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOTA
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

NAMA : ZAKARIA
NIM : 18612394

Menyetujui

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua

Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M.
NIDN. 1005108903 / Asisten Ahli

Selvi Fauzar, S.E, M.M
NIDN. 1001109101 / Asisten Ahli

Menyetujui
Ketua Program Studi

Dwi Septi Haryani, S.T., M.M
NIDN. 1002078602/Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA INSTALASI GIZI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOTA
TANJUNGPINANG**

Yang dipersembahkan dan disusun oleh :

NAMA : ZAKARIA

NIM : 18612394

Telah dipertahankan di Depan Panitia Komisi Ujian
Pada Tanggal Dua Puluh Enam Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua

Sekretaris

Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M.
NIDN. 1005108903 / Asisten Ahli

Eka Kurnia Saputra., S.T., M.M
NIDN. 1011088902/ Asisten Ahli

Anggota

M.Mu'azamsyah., S.Sos., MM.
NIDN. 1008108302 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 26 Januari 2022
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Ketua,

Charly Marlinda, SE., M.Ak., Ak., CA
NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Nama : Zakaria
NIM : 18612394
Tahun Angkatan : 2018
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.38
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Pada Instalasi Gizi
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya memberi pernyataan palsu, maka saya di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 26 Januari 2022

Penyusun,

ZAKARIA

NIM : 18612394

MOTTO

Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk Kedua Orang Tuaku yang selalu mendoakan, untuk istriku tercinta, terimakasih sudah banyak membantu, meluangkan waktu untuk selalu sabar mendampingi hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Terimakasih untuk anak-anakku belahan jiwaku, yang menjadi penyemangat di kala putus asa.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT Penulis Ucapkan atas nikmat kesehatan yang diberikan Tuhan dalam proses bimbingan dan penyelesaian skripsi yang berjudul : **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA INSTALASI GIZI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANJUNGPINANG”**.

Penulisan skripsi ini tentunya merupakan proses dengan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga yaitu kepada :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE., M.Si., Ak., CA. selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE., Ak., M.Si., CA. selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Ir. Imran Ilyas, M.M.selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
6. Bapak Octojaya Abriyoso., S.Ikom., M.M sebagai Pembimbing I yang selama ini sudah banyak membantu memberikan masukan dalam skripsi

ini, meluangkan waktu dan tidak henti memberikan semangat hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

7. Ibu Selvi Fauzar., S.E., MM. sebagai pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukan yang berguna dalam penelitian ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan. Khususnya Dosen Program Studi Manajemen yang telah mendidik penulis selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
9. Kepala instalasi dan pegawai instalasi gizi yang sudah bersedia menjadi informan dan memberikan data dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman penulis. Kritik dan saran pun yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dikemudian hari.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak yang membacanya.

Tanjungpinang, 26 Januari 2022

Penulis

Zakaria

NIM : 18612394

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1 Kegunaan Ilmiah	6
1.5.2`Kegunaan Praktis	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Teori	8
2.1.1. Manajemen	8
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.3 Kinerja	17
2.1.3.1 Pengertian Kinerja	17

2.1.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	21
2.1.3.3	Langkah-langkah Peningkatan Kinerja.....	24
2.1.3.4	Indikator Kinerja	26
2.2.	Kerangka Pemikiran	28
2.3.	Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1.	Jenis Penelitian.....	35
3.2.	Jenis Data	35
3.2.1	Data Primer	35
3.2.2	Data Sekunder	36
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.	Populasi dan Sampel	37
3.4.1	Populasi	37
3.4.2	Sampel.....	37
3.5.	Definisi Operasional	38
3.6.	Teknik Pengolahan Data dan Teknis Analisis Data	39
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
4.1.	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum RSUD Kota Tanjungpinang.....	42
4.1.2	Tugas Pokok dan Fungsi.....	44
4.1.3	Uraian Tugas.....	47
4.1.4	Visi Misi	48
4.1.5	Analisa penelitian	49
4.1.5.1	Karakteristik Informan	49
4.1.5.2	Hasil Wawancara.....	51
	1 Kualitas kerja.....	51
	2 Kuantitas kerja.....	56
	3 Ketepatan waktu.....	61

4 Efektivitas.....	60
5 Kemandirian.....	64
6 Komitmen Kerja.....	67
4.1.6 Triangulasi.....	70
4.1.7 Reduksi Data	76
4.1.8 Penyajian Data	92
4.2 Pembahasan.....	94
BAB V PENUTUP.....	96
5.1. Kesimpulan	96
5.2. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Indikator Mutu Pelayanan Gizi	32
Tabel 3.1 Sampel.....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 4.4 Hasil wawancara dengan informan dari indikator Kualitas kerja ...	51
Tabel 4.5 Hasil wawancara dengan informan dari indikator Kuantitas kerja.....	55
Tabel 4.6 Hasil wawancara dengan informan dari indikator Ketepatan Waktu	58
Tabel 4.7 Hasil wawancara dengan informan dari indikator Efektivitas	61
Tabel 4.8 Hasil wawancara dengan informan dari indikator kemandirian	64
Tabel 4.9 Hasil wawancara dengan informan dari indikator Komitmen Kerja.....	67
Tabel 4.10 Triangulasi.....	70
Tabel 4.11 Reduksi Data kepala Instalasi Gizi	77
Tabel 4.12 Reduksi Data Ahli Gizi	80
Tabel 4.13 Reduksi Data Ahli Gizi	82
Tabel 4.14 Reduksi Data Nutritionis	84
Tabel 4.15 Reduksi Data Juru masak	87
Tabel 4.16 Reduksi Data Pramusaji	89
Tabel 4.17 Hasil Penyajian Data	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi
- Lampiran 3 Surat Keterangan dari Objek Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Plagiarism Turnitin
- Lampiran 5 Riwayat Hidup / Curriculum Vitae

A B S T R A K

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA INSTALASI GIZI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANJUNGPINANG

Zakaria. 18612394

Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
Email : zakariazada123@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai Pada Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 6 orang, Adapun sampel pada penelitian berjumlah 6 pegawai gizi, alasan peneliti memilih 6 sampel ini adalah karena 6 orang ini adalah masa kerjanya sudah lebih dari 5 tahun dan sudah memahami tentang keadaan di instalasi gizi dan memahami secara baik tugas pokok dan fungsi yang ada di instalasi gizi

Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif dan triangulasi, dimana analisis data adalah proses mencari dan menyusul secara sistimatis data yang diperoleh dan hasil wawancara, dan studi pustaka, dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh din sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan Kinerja Pegawai Pada Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang sudah baik masih perlu diperhatikan dalam ketepatan waktu dan efektivitas kerja khususnya teknologi, dimana sudah tepat waktu untuk masak, dan pengantaran makanan, Cuma kalau untuk konsultasi ini kan biasanya dimulai jam 9 kadang karena konsultasi ini tidak ramai, mereka bukanya tunggu melihat ada yang mendaftar jadi waktu tidak tentu. Gizi ini jantungnya rumah sakit, makanya pegawai dituntut paham dengan pekerjaan nya yang tanggungjawabnya besar, jadi memang mereka di tuntutan untuk disiplin khususnya disiplin waktu.

Sedangkan untuk efektivitas kerja masih ada pegawai yang tidak terlalu mengetahui tentang teknologi dan merasa tidak begitu perlu dalam pekerjaannya, namun sebagian lagi untuk sekedar membuat laporan dan berkomunikasi sudah menggunakan teknologi. Kemudian dalam pekerjaannya di instalasi gizi ini semua sudah ada catatannya kemudian di awasi pelaksanaannya di lapangan, hal ini dilakukan agar bahan baku tidak terjadi pemborosan.

Kata Kunci : Kinerja, Instalasi Gizi, Rumah Sakit

Dosen Pembimbing I : Octojaya Abriyoso, S.Ikom., MM

Dosen Pembimbing II : Selvi Fauzar., S.E., M.M

A B S T R A C T

APPLICATION OF MANAGEMENT FUNCTIONS IN SMKN 5 TANJUNGPINANG

Zakaria. 18612394

Management. High School of Economic Sciences (STIE) Tanjungpinang
Development.

Email : zakariazada123@gmail.com

The purpose of this study is to find out the Performance of Employees at the Nutrition Installation of Tanjungpinang City General Hospital. This type of qualitative descriptive research. The sample in this study amounted to 6 people, As for the sample in the study amounted to 6 nutrition employees, the reason researchers chose these 6 samples was because these 6 people were more than 5 years old and already understood about the situation in the nutrition installation and understood well the basic tasks and functions in the nutrition installation.

The methods in this study are qualitative and triangulation, where data analysis is the process of systematically finding and following the data obtained and the results of wawancera, and literature studies, by organizing data into categories, describing into units, synthesizing into patterns, choosing which ones are important and to be learned, and making conclusions so that they are easily understood by din himself.

Based on the results of the study, it can be concluded that employee performance at the Tanjungpinang City General Hospital Nutrition Installation is good still needs to be considered in the timeliness and effectiveness of work, especially technology, where it is timely to cook, and food delivery, only if for this consultation it usually starts at 9 o'clock sometimes because this consultation is not crowded, They open it wait to see someone sign up so the time is uncertain. Nutrition is the heart of the hospital, so employees are required to understand their work that is a big responsibility, so indeed they are required for discipline, especially time discipline.

As for the effectiveness of work there are still employees who do not know too much about technology and feel not so necessary in their work, but some more to just make reports and communicate already using technology. Then in his work in this nutritional installation all already have records then supervised its implementation in the field, this is done so that raw materials do not occur waste.

Keywords: Performance, Nutrition Installation, Hospital

Lecturer of Mentor I : Octojaya Abriyoso, S.Ikom., MM

Lecturer II : Selvi Fauzar., S.E., M.M

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam suatu organisasi perlu adanya manajemen sumber daya manusia. Dimana manajemen sumber daya manusia tersebut mencakup masalah – masalah yang berkaitan dengan pembinaan, pemeliharaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, suatu organisasi harus memperhatikan masalah sumber daya manusia yang ada agar tujuan organisasi tersebut bisa tercapai.

Kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kinerja. ada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar (*outcome*). Bila diperhatikan lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah in-put menjadi *out-put* (hasil kerja). Penggunaan indikator kunci untuk mengukur hasil kinerja individu, bersumber dari fungsi-fungsi yang diterjemahkan dalam kegiatan/tindakan dengan landasan standar yang jelas dan tertulis. Mengingat kinerja mengandung komponen kompetensi dan produktifitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya, terutama tujuan organisasi.

Kinerja pegawai adalah merupakan sejauh mana pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam arti kata pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan untuk tercapainya kinerja pegawai dengan baik. Maka pegawai dituntut untuk memiliki sumber daya

manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas sebagai aparatur pemerintah sesuai dengan tugas yang dibebankan. Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus memiliki keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Dengan kata lain kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya.

Mengingat semakin tingginya tingkat persaingan usaha khususnya di bidang kesehatan dan semuanya menginginkan menjadi yang terbaik di mata masyarakat. Hal tersebut tidak terlepas dari peran dan fungsi sumber daya manusia. Sehingga dalam hal ini kebutuhan akan sumber daya manusia harus benar – benar diperhatikan, terutama dari segi kualitasnya. Berbagai usaha dapat dilakukan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang mampu membawa perusahaan mencapai sukses, diantaranya adalah melakukan perencanaan sumber daya manusia terlebih dahulu dan kemudian dilanjutkan dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik.

Di rumah sakit terdapat tenaga instalasi gizi, yaitu tenaga yang bertugas atau bekerja di bagian instalasi gizi. Tenaga instalasi gizi terdiri dari kepala instalasi gizi, ahli gizi, tenaga pemasak, tenaga pramusaji, urusan gudang/perbekalan, operator komputer, tata usaha, pekarya, dan pelaksana gizi ruangan. Namun, setiap rumah sakit mempunyai jenis tenaga di instalasi gizi yang berbeda-beda. Hal tersebut sesuai dengan jenis rumah sakit dan kebutuhan (Wayansari, dkk 2018).

Instalasi Gizi mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan merencanakan, mengolah dan menyalurkan makanan serta menyelenggarakan konsultasi gizi bagi masyarakat serta penelitian dan pengembangan gizi. Pelayanan gizi di rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan dan disesuaikan dengan keadaan pasien berdasarkan keadaan klinis, status gizi, dan status metabolisme tubuh. Pelayanan gizi yang baik menjadi salah satu penunjang rumah sakit dalam penilaian standar akreditasi untuk menjamin keselamatan pasien. Pelayanan gizi yang baik dapat terlaksana bila tenaga yang memberikan pelayanan gizi merupakan tenaga profesional (PGRS, 2013)

Bagian instalasi gizi merupakan salah satu yang penting di rumah sakit, Pengawasan dan jaminan mutu harus diterapkan dengan baik dengan mengutamakan keamanan pasien. Prosedur kerja di instalasi gizi pun turut diperhatikan demi menjamin keberhasilan kendali mutu yang telah ditetapkan. Kinerja dan kepatuhan pegawai menjadi pengaruh besar, karena pegawai memiliki peran penting dalam pengelolaan makanan kepada pasien di rumah sakit. Pembagian tugas pada pegawai pun harus jelas agar dapat menjalankan tugas masing-masing.

Standar Pelayanan Minimal atau SPM merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan urusan wajib setiap instalasi termasuk gizi untuk mewujudkannya kepada pasien. Ada 5 indikator pelayanan gizi yaitu perencanaan asuhan gizi dengan standar pelayanan, keberhasilan konseling gizi, ketepatan diet yang disajikan, ketepatan penyajian makanan, ketepatan citarasa makanan, dan sisa makanan pasien. Jika dilihat dari keenam

indikator berikut ditemukan bahwa pencapaian skor 100 persen. Berikut hasil laporan SPM instalasi gizi tahun 2020 :

Tabel I.1
Indikator Mutu Pelayanan Gizi

No	Indikator	Pencapaian
1	perencanaan asuhan gizi dengan standar pelayanan	100 %
2	keberhasilan konseling gizi	100 %
3	ketepatan diet yang disajikan	100 %
4	ketepatan penyajian makanan	100 %
5	ketepatan citarasa makanan	100 %

Sumber : RSUD Kota Tanjungpinang, 2021

Jika dilihat dari hasil SPM yang di nilai oleh RSUD bahwa semua kategori indikator pelayanan di gizi sudah mencapai nilai sangat baik, sudah mencapai 100 %, namun kenyataannya berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan 3 pasien ditemukan bahwa sangat jarang dilakukan konseling gizi untuk pasien, bahkan sebagian mengungkapkan bahwa tidak pernah berkonsultasi atau bertemu pegawai bagian gizi” (Wawancara, 10 Oktober, 2021)

Dari hasil pra penelitian yang dilakukan tanggal 30 September sampai dengan tanggal 3 Oktober 2021 ditemukan bahwa masih ada pegawai di bidang gizi yang belum mengetahui kebutuhan gizi setiap pasien, kemudian dari 18 orang pegawai bagian gizi hanya 2 orang ahli gizi, dan 2 orang nutrionis selebihnya juru masak dan pramusaji berpendidikan SMA dan SMKK sehingga membutuhkan pelatihan dan pengembangan lebih banyak lagi. Jumlah pegawai bagian gizi adalah 18 orang yang dilihat sebagai berikut :

Tabel I.1
Jumlah Pegawai bagian Instalasi Gizi

No	Jabatan	Jumlah
1	Ahli Gizi	4
2	Pramusaji	6
3	Dapur	8
	Total	18

Sumber : RSUD Kota Tanjungpinang, 2021

Kemudian dilihat dari standar operasional prosedur (SOP) bahwa masih ada keterlambatan dalam pelayanan seperti dalam konsultasi gizi, pasien harus menunggu lebih dari 2 jam, padahal dalam SOP paling lama hanya 1 jam saja. Tidak hanya itu fenomena lainnya adalah, selama ini pegawai bagian gizi jarang sekali datang ke ruangan untuk mengecek sisa makanan pasien, kemudian jarang sekali melakukan konsultasi dengan pasien, mereka hanya datang pada saat tertentu seperti sedang dalam pengawasan atau sedang melakukan akreditasi, selebihnya hanya berada di ruangan instalasi gizi dan dapur saja.

Berdasarkan beberapa informasi tersebut peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA INSTALASI GIZI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANJUNGPINANG”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Kinerja Pegawai Pada Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini : Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Pada Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang

Diharapkan dapat memberikan masukan untuk menambah informasi bagi organisasi dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam kinerja pegawai.

b. Bagi Penulis

Dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan teori kinerja pegawai.

1.4.2. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang manajemen yaitu tentang kinerja pegawai

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini terdapat lima bab yang di setiap babnya membahas mengenai hal apa saja yang terdapat di bab tersebut. Sehingga

mempermudah dalam memahami serta membaca usulan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan yang terdapat pada usulan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka yang memuat rangkuman teori, kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengolahan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil dan pembahasan berisi gambaran umum objek, penyajian data, analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran hasil penelitian sesuai yang berkaitan dengan hasil akhir penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen

Manajemen adalah siklus untuk mencapai tujuan yang ideal. Manajemen sebagai ilmu, manajemen juga tersebar luas dan menggunakan sistem logika metodis. Ilmu manajemen dapat diterapkan di semua perkumpulan manusia, organisasi, pemerintahan, edukatif, sosial, ketat dan lain-lain. Memahami Manajemen seperti yang ditunjukkan oleh Robbins, dan Coulter (2012) merekomendasikan bahwa: "Pengurus termasuk merencanakan dan mengarahkan latihan kerja lainnya sehingga latihan mereka selesai dengan sukses dan produktif. Pentingnya kemahiran itu sendiri adalah mendapatkan hasil maksimal dari informasi dasar yang mungkin, sedangkan memaksa adalah "membuat keputusan terbaik", yaitu melakukan tugas yang dapat membantu asosiasi dalam mencapai tujuannya".

Seperti yang ditunjukkan oleh Manullang dalam Ratminto (2012) mencirikan manajemen sebagai keahlian dan studi persiapan, pengaturan, koordinasi, perakitan dan pengawasan SDM untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sebagaimana ditunjukkan oleh (Hasibuan, 2016) manajemen berasal dari kata *manage* yang bermaksud untuk mengendalikan. Apa yang diarahkan, apa alasannya, untuk alasan apa harus dikendalikan, siapa yang mengelola, dan bagaimana cara mengendalikannya.

Dilihat dari beberapa pengertian Manajemen di atas, cenderung terlihat bahwa manajemen adalah ilmu yang mengkaji cara-cara untuk mengawasi SDM dan berbagai aset untuk mencapai tujuan secara memadai dan mahir. Kapasitas manajemen merupakan komponen penting yang secara konsisten hadir dan lahir dalam interaksi manajemen yang akan digunakan sebagai semacam perspektif oleh direksi dalam melakukan latihan untuk mencapai tujuan. Seperti yang ditunjukkan oleh Terry (Hasibuan, 2012) kapasitas manajemen meliputi mengatur, memilah, mengaktifkan dan mengontrol. Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*commanding*), Pengkoordinasian (*coordinating*), Pengendalian (*controlling*). Sedangkan menurut Griffin (Safroni, 2012), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan dan Pengambilan Keputusan (*planning and decision making*), pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*leading*) serta pengendalian (*controlling*).

Berdasarkan fungsi manajemen (pengelolaan) di atas secara garis besar dapat disampaikan bahwa tahap-tahap dalam melakukan manajemen meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan atau yang dikenal *Planning, organizing, actuating, controlling* (yang selanjutnya disingkat POAC), fungsi manajemen tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk merumuskan

pelaksanaan kegiatan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai, menurut pendapat Siagian (2016) sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*) adalah keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari pada hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan
2. Pengorganisasian (*Organizing*) adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakan sebagai satu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan
3. Penggerakan (*Actuating*) adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis
4. Pengawasan (*Controlling*) adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya

POAC dijelaskan dalam menurut pendapat Siagian (2016) yaitu diterapkan dalam setiap organisasi di seluruh dunia guna mempertahankan kelanjutan organisasi. POAC adalah dasar manajemen untuk organisasi manajerial. Secara umum, ada empat fungsi manajemen yang sering orang menyebutnya “POAC”, yaitu *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*. Dua fungsi yang pertama dikategorikan sebagai kegiatan mental sedangkan dua berikutnya dikategorikan

sebagai kegiatan fisik. Suatu manajemen bisa dikatakan berhasil jika keempat fungsi di atas bisa dijalankan dengan baik. Kelemahan pada salah satu fungsi manajemen akan mempengaruhi manajemen secara keseluruhan dan mengakibatkan tidak tercapainya proses yang efektif dan efisien.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Handoko (2014) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai serangkaian pengembangan sumber daya manusia bukan sekedar daya yang lainnya tindakan dalam hal pemikiran, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang bertujuan kepada praktek dan kebijakan, serta fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013). Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada seorang (pegawai).

Selanjutnya menurut Stoner (Siagian, 2016), “Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya”. Manajemen

sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat (Hasibuan, 2012).

Berdasarkan pengertian beberapa ahli diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni bagaimana suatu organisasi dapat melakukan pemanfaatan sumber daya yang ada di dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Dessler (Mangkunegara, 2013) tujuan manajemen sumber daya manusia agar efektif pelaksanaannya dilakukan sebagai berikut :

1. Menempatkan orang yang benar pada pekerjaan yang tepat
2. Memulai pegawai baru dalam organisasi (orientasi)
3. Melatih pegawai untuk jabatan yang bagi mereka masih baru
4. Meningkatkan kinerja jabatan dari setiap orang
5. Mendapatkan kerja sama kreatif dan mengembangkan hubungan kerja sama yang mulus
6. Menginterpretasikan kebijakan dan prosedur organisasi
7. Mengendalikan biaya pegawai
8. Mengembangkan kemampuan dari setiap orang
9. Menciptakan dan mempertahankan semangat kerja organisasi
10. Melindungi kesehatan dan kondisi fisik pegawai.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah menetapkan kebijaksanaan organisasi untuk dapat meningkatkan kontribusi atau peranan lain. Manajemen sumber daya

manusia berusaha untuk meningkatkan efektivitas perusahaan melalui kebijaksanaan, prosedur dan metode yang digunakan untuk mengelola orang-orang dalam organisasi tersebut.

Manajemen Sumber Daya Manusia di perlukan untuk meningkatkan efektifitas sumber daya manusia manusia yang berada dalam lingkup perusahaan. Tujuannya adalah memberikan kepada perusahaan dan juga anggota perusahaan suatu konsep kerja yang efektif baik secara yang kuantitas maupun kualitasnya. Tanpa adanya sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya meskipun pada saat ini otomatisasi telah memasuki setiap perusahaan, tetapi apabila pelaku dari pelaksana mesin tersebut yaitu manusia, tidak bisa membuat peranan yang diharapkan maka otomatisasi akan sia-sia.

Dalam suatu organisasi hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. Manajemen SDM adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang di desain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu SDM nya (Rivai, 2013). Manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian (Dessler, 2015). Manajemen Sumber Daya

Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, dalam penggerakan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk pencapaian tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Sedangkan Andrew berpendapat bahwa perencanaan sumber daya manusia atau perencanaan tenaga kerja didefinisikan sebagai proses menentukan kebutuhan tenaga kerja dan berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berintegrasi dengan rencana organisasi (Mangkunegara, 2013). Dari beberapa pendapat diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang di dalamnya terkandung fungsi – fungsi manajerial dan operasional yang ditujukan agar sumber daya manusia dapat dimanfaatkan seefektif dan seefisien mungkin untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. Dengan perencanaan sumber daya manusia dapat menentukan kebutuhan akan tenaga kerja berdasarkan peramalan, pengembangan, pengimplementasian, dan pengontrolan kebutuhan tersebut yang berintegrasi dengan rencana organisasi agar tercipta jumlah pegawai, penempatan pegawai secara tepat dan bermanfaat secara ekonomis.

Semakin besar organisasi maka tenaga kerja yang dibutuhkan semakin besar dan masalah yang di hadapi semakin kompleks, karena setiap manusia mempunyai pola pikir, pola sikap dan tingkah laku serta kepentingan yang berbeda-beda. Oleh karena itu di perlukan adanya pengaturan tenaga kerja tersebut agar berbentuk aktifitas kerja yang seirama yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Untuk mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan perusahaan, perlu

adanya perhatian dan pengaturan terhadap tenaga kerja. Dalam hal ini dituntut adanya peranan manajemen sumber daya manusia yaitu manajemen khusus yang mengatur masalah-masalah yang berhubungan dengan faktor produksi manusia dengan segala aktifitasnya dalam suatu perusahaan sehingga mereka dapat bekerja dengan efektifitas dan efisien

Menurut Armstrong (Hamali, 2016) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia yang berdasarkan empat prinsip dasar. Pertama, sumber daya manusia adalah harta paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut. Kedua, keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur yang bertalian dengan manusia dari perusahaan tersebut saling berhubungan, dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan strategis. Ketiga, kultur dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik. Keempat manajemen sumber daya manusia berhubungan dengan integrasi yakni semua anggota organisasi anggota tersebut terlibat dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Maksudnya semua pegawai harus dihargai serta diberikan kepercayaan untuk menjadi anggota tim dengan hal ini pegawai akan merasa senang karena sudah dihargai oleh perusahaan sehingga pegawai akan berusaha untuk melaksanakan semua tugas yang telah diberikan organisasi atau perusahaan dengan baik.

Selanjutnya menurut Gomes menyatakan bahwa pengertian manajemen SDM dalam dua pengertian utama, yaitu manajemen yang berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola, sedangkan sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas (Hamali, 2016). Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses antara perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian diri dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi (Handoko & Megita, 2014). Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan (Dessler, 2015). Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja (Simamora, 2014).

2.1.3 Kinerja

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai seseorang). Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari elemen para pelaku/pegawai yang memiliki tugas dari tanggung jawab yang harus dilakukan secara sendiri-sendiri maupun berkelelompok dengan tujuan yang akan dicapai.

Membahas mengenai masalah kinerja tentu tidak terlepas dari proses, hasil dan daya guna. Dalam hal ini kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang tenaga kerja satpam dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan kinerja, seperti lingkungan kerja, kelengkapan kerja, motivasi, kemampuan, struktur organisasi, kepemimpinan dan sebagainya. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk mengkaji kinerja tidak lepas dari beberapa pendapat para pakar yang berhubungan dengan kinerja sebagai mana diuraikan berikut ini.

Menurut Mangkunegara (2013) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya menurut Amstron & Baron (Fahmi, 2013) mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat

dengan tujuan strategis organisasi, serta gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam proses berusaha mengatasi masalah yang sulit, manajemen dapat melakukan perbaikan, termasuk pengembangan sumber daya manusia. Perbaikan ini ditujukan untuk memperkuat dan meningkatkan sumber daya manusia dan daya saing organisasi. Keberhasilan suatu organisasi meningkatkan kinerja bisnis sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pekerjaan atau pekerjaannya, oleh karena itu organisasi harus memiliki karyawan yang terampil dan efisien.

Setiap instansi atau perusahaan menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya, terdiri dari elemen para pelaku/pegawai yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan sendiri-sendiri maupun berkelompok dengan tujuan untuk efisiensi dan optimalisasi pencapaian tujuan yang akan dicapai. Para pegawai yang bekerja sangat mempengaruhi kinerja suatu instansi, hal ini karena pegawai merupakan penggerak utama bagi setiap kegiatan operasional dan sangat berperan aktif untuk tercapai atau tidaknya suatu tujuan instansi.

Menurut Sedarmayanti (2017) Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Menurut Rivai (2013) kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja karyawan menurut Hasibuan (2012) dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut (Sedarmayanti, 2017) kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Menurut definisi Arif Ramdhani (Mahmudi, 2013) kinerja adalah kemauan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan tindakan dan meningkatkannya sesuai dengan tanggung jawabnya sesuai dengan hasil yang diharapkan.. Selain itu, Mangkunegara (2013) berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan definisi tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa produktivitas adalah hasil dari seseorang atau sekelompok orang yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Keberhasilan perusahaan bergantung pada produktivitas karyawannya. Oleh karena itu, setiap perusahaan akan berupaya untuk meningkatkan produktivitas karyawan guna mencapai tujuan organisasinya. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara berkontribusi pada perkembangan organisasi yang lebih baik. Kedua, kemampuan pemimpin untuk memobilisasi dan memberdayakan orang mempengaruhi produktivitas. Menurut Bangun (2012) kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya. Bekerja sebagai standar (standar kerja).

Kinerja berkaitan dengan perilaku atau apa yang dilakukan karyawan, bukan dengan penciptaan atau hasil pekerjaan mereka. Sistem manajemen kinerja biasanya melibatkan pengukuran kinerja dan hasil (yaitu, cara kerjanya dan apa hasilnya). Kinerja bersifat evaluatif (apakah mendorong atau menghambat pencapaian tujuan perusahaan) dan multidimensi (yaitu, beberapa perilaku diperlukan untuk menggambarkan kinerja karyawan).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan selama pelaksanaan pekerjaan dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kinerja karyawan dan kinerja karyawan selama periode pencapaian tujuan organisasi.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Davis (Mangkunegara, 2014) Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*abilty*) terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality, terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah.

Menurut Simamora (Mangkunegara, 2014) kinerja sangat diperoleh oleh tiga faktor, yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari:

- a. Kemampuan dan keahlian
- b. Latar belakang
- c. Demografi

2. Faktor psikologis yang terdiri dari:

- a. Persepsi
- b. *Attitude*
- c. *Personality*
- d. Pembelajaran
- e. Motivasi

3. Faktor organisasi yang terdiri dari:

- a. Sumber daya

- b. Kepemimpinan
- c. Penghargaan
- d. Struktur
- e. *Job design*

Pendapat simamora diatas dapat dipahami bahwa faktor individual, faktor psioikologis, dan faktor organisasi sangat penting karena sub faktor dari ketiga faktor tersebut mempunyai keterkaitan bagi sebuah kinerja pegawai/karyawan baik itu secara individu maupun kelompok sehingga akan mempengaruhi pegawai/karyawan untuk bekerja lebih baik.

Menurut William Stern (Mangkunegara, 2014) faktor-faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasi.

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusi untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktifitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan kata lain tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka pimpinan mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam

mencapai tujuan organisasi, konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran dan kecerdasan emosi. Pada umumnya individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal dengan kecerdasan emosi yang baik.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkaris dan fasilitas kerja yang relative memadai. Sekalipun jika faktor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosi yang yang baik, sebenarnya tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator) tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

2.1.3.3 Langkah-langkah Peningkatan Kinerja

Menurut Mangkunegara (2014) langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja.

Dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu:

- a. Mengidentifikasi masalah melalui data dan informasi yang dikumpulkan terus-menerus mengenai fungsi-fungsi bisnis.
 - b. Mengidentifikasi masalah melalui karyawan.
 - c. Memperhatikan masalah yang ada.
2. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan.
- Untuk memperbaiki keadaan tersebut, diperlukan beberapa informasi antara lain:
- a. Mengidentifikasi masalah setepat mungkin.
 - b. Menentukan tingkat keseriusan masalah dengan mempertimbangkan.
3. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
4. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
5. Melakukan rencana tindakan tersebut.
6. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.
7. Mulai dari awal, apabila perlu.

Menurut Robert Bacal (Mangkunegara, 2014) menerangkan point praktis untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Membuat pola pikir yang modern
2. Kenali manfaat
3. Kelola kinerja
4. Bekerjalah bersama karyawan

5. Rencanakan secara tepat dengan sasaran jelas
6. Satukan sasaran karyawan
7. Tentukan insentif kinerja
8. Jadilah orang yang mudah ditemui
9. Berfokuslah pada komunikasi
10. Lakukan tatap muka
11. Hindarkan resiko pemeringkatan
12. Jangan lakukan penggolongan
13. Persiapkan penilaian
14. Awali tinjauan secara benar
15. Gunakan disiplin bertahap
16. Akui keberhasilan
17. Gunakan komunikasi yang kooperatif
18. Berfokuslah pada perilaku dan hasil
19. Perjelas kinerja
20. Perlakukan konflik dengan apik
21. Tingkatkan terus sistem kerja

2.1.3.4 Indikator Kinerja

Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa, kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang dicapai berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan, serta kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator kinerja menurut Robbins (2012) yaitu :

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

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

d. Efektivitas

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

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

f. Komitmen Kerja

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor

Adapun selain Robbins, ada beberapa ahli yang menjelaskan terhadap indikator sebagai berikut :

Mangkunegara (2017) menjelaskan pengukuran kinerja menggunakan aspek sebagai berikut :

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melakukan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan/instansi

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, Penilaian SKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi aspek sebagai berikut:

- a. Kuantitas

Kuantitas adalah ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai.

- b. Kualitas

Kualitas adalah ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai.

c. Waktu

Waktu adalah ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai.

d. Biaya

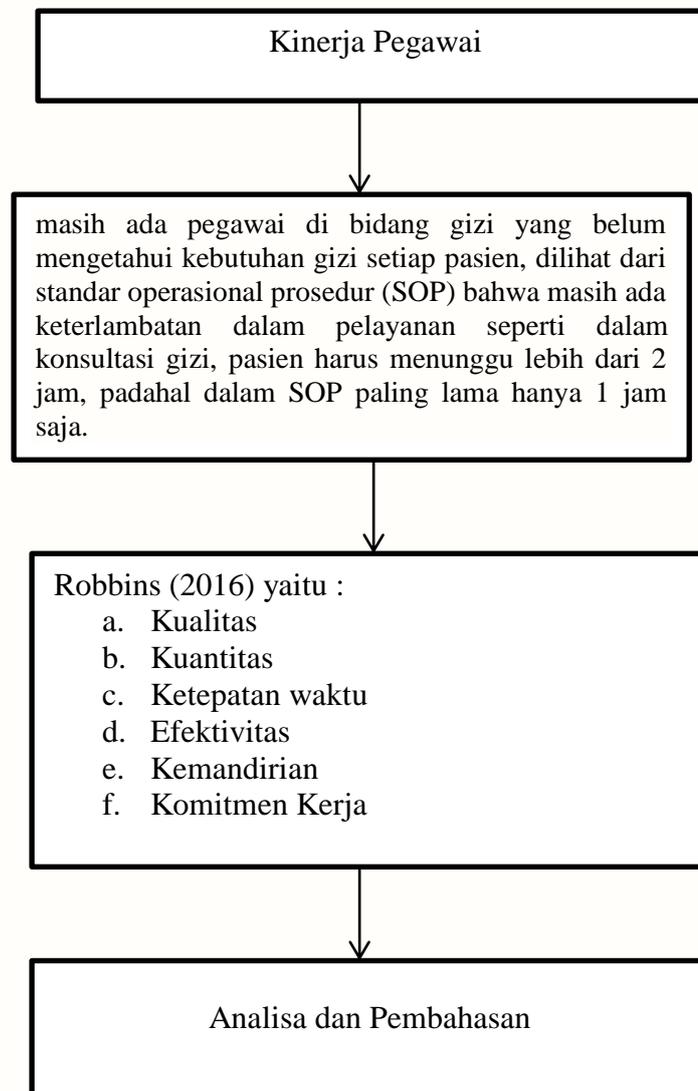
Biaya adalah besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas untuk mengukur kinerja pegawai dalam penelitian ini merujuk pada teori Robbins (2012), yang meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah, maka kerangka pemikiran dalam penulisan penelitian ini adalah :

Gambar. 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Data olahan Penelitian, 2021

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan dasar referensi sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian di RSUD Kota Tanjungpinang terdiri dari:

1. Derina Sariyanti, dkk. 2014. Analisis Kinerja Pegawai Universitas Pendidikan Ganesha Di Singaraja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai yang dilihat dari delapan dimensi pengukuran kinerja pegawai yaitu, kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan kerja, kreativitas, kerjasama, kemandirian, inisiatif, kualitas pribadi pegawai Universitas Pendidikan Ganesha di Singaraja. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan yang ada di masing-masing fakultas dan unit pelayanan yang ada di Universitas Pendidikan Ganesha di Singaraja dan objeknya adalah kinerja pegawai. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara deskriptif. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi kuantitas kerja berada pada kategori baik, pada dimensi kualitas kerja berada pada kategori baik, pada dimensi pengetahuan kerja berada pada posisi baik, pada dimensi kreativitas berada pada kategori cukup, pada dimensi kerjasama berada pada kategori baik, pada dimensi kemandirian berada pada kategori baik, pada dimensi inisiatif berada pada kategori baik, pada dimensi kualitas pribadi berada pada kategori baik. Berdasarkan skor perdimensi tersebut skor total kinerja pegawai Universitas Pendidikan Ganesha di Singaraja berada pada kategori baik dengan rentang skor 1.495-1.847.
2. Umar. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat Pemberian pelayanan publik oleh pegawai pemerintah kepada masyarakat (publik)

merupakan perwujudan dan fungsi pegawai negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi Negara. Masyarakat sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan Pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat dalam rangka percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Berdasarkan observasi penelitian, Peneliti dapat mengidentifikasi masalah penelitian yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Padalarang sebagai berikut: 1) Pegawai cenderung tidak disiplin terhadap jam kerja, 2) Pemberian layanan tidak sesuai dengan SOP Pelayanan. 3) Kesejahteraan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan pegawai. 4) Terdapat pegawai pelayanan yang memiliki pekerjaan sampingan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Padalarang, dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat pada kantor Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif, Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Produktivitas kerja pegawai pelayanan cukup baik dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang berlaku, Daya tanggap pegawai pelayanan di Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. Pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik

mengacu pada Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor 13 Tahun 2014 tentang PATEN di Lingkungan Kecamatan Padalarang, dan Pemberian layanan publik menekankan pada peran partisipatif masyarakat dan peran aspiratif sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan.

3. Siti Noor Hidayati, Syamyudi (2017) Analisis Kinerja Pegawai Guna Menunjang Kinerja Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat. Kinerja pegawai dan organisasi merupakan kinerja yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Pelayanan merupakan segala bentuk layanan yang diberikan pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. Bentuk layanan di Indonesia adalah (Moenir, 2002): (1) Layanan dengan lisan, (2) Layanan melalui tulisan, dan (3) Layanan dalam bentuk perbuatan. Pada umumnya, layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena faktor keahlian dan ketrampilan petugas sangat menentukan hasil perbuatan pekerjaan. Salah satu sumber daya manusia di pemerintahan adalah pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB). Saat ini, kendaraan bermotor menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan manusia. Agar aman dan layak untuk

digunakan, maka perlu dilakukan pengujian demi keselamatan pengemudi maupun pengendara lain. Maraknya kecelakaan kendaraan umum belakangan ini membuat seluruh PKB menjadi sorotan.

4. Gebremichael Getahun Amha, Frewain Brhane (2020). *Determinant of Employee Performance in Public Organization: The Case of Dessie City Municipality Office. International Journal of Marketing & Human Resource Research*. Vol 1 No 1. Kinerja karyawan adalah peran penting untuk mencapai misi dan visi publik, non-publik dan swasta, organisasi. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memeriksa penentu kinerja karyawan di masyarakat. organisasi; kasus kantor kotamadya kota Dessie. Dalam melaksanakan praktik internal tersebut. Hasil telah menunjukkan bahwa pendapat analisis statistik responden tidak setuju tentang motivasi, kepemimpinan, dan lingkungan kerja dan setuju tentang pelatihan.
5. Khaled Al-Omari and Haneen Okasheh. (2017). *The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. International Journal of Applied Engineering Research ISSN 0973-4562 Volume 12, Number 24 (2017)*. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kinerja pekerjaan. Temuan mengungkapkan bahwa lingkungan kerja utama kondisi yang berdampak negatif terhadap kinerja pekerjaan dan Harus mendapatkan lebih banyak perhatian. Disarankan agar pengusaha Harus mengambil inisiatif untuk memotivasi karyawan dengan meningkatkan lingkungan kerja mereka. Ketika karyawan termotivasi

kinerja pekerjaan akan meningkat, dan mereka akan mencapai hasil yang diinginkan dan tujuan dari pekerjaan. Dengan demikian, meningkatkan kepuasan pengusaha.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan fakta sebanyak-banyaknya terhadap suatu subjek kajian tanpa adanya keperluan atau manipulasi variabel. Penelitian yang dilakukan ini adalah bersifat penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, menurut (Sugiyono, 2015) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan tanpa membuat perbandingan atau hubungan dengan variabel lain, tetapi penelitian untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif “pendekatan yang dilakukan berulang-ulang sehingga hasil yang diinginkan akan mudah dicapai

3.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan para informan, yaitu pegawai bagian gizi di RSUD Kota Tanjungpinang.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari catatan, buku berupa laporan-laporan tertulis serta informasi tentang RSUD Kota Tanjungpinang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat instrumen yaitu wawancara dan studi pustaka.

a. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dijadikan sebagai sumber data penunjang untuk menjawab bebrapa permasalahan pada Kinerja Pegawai Pada Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang. Adapun responden wawancara pada penelitian ini adalah pegawai bagian gizi. Wawancara yang dilakukan berpedoman pada petunjuk wawancara, yang mana peneliti membuat kerangka dan garis besar pertanyaan sebelum melakukan wawancara. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, dimana sudah disiapkan daftar wawancara, dengan alat pengumpulan data pedoman wawancara.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka yang dilakukan dengan mempelajari dan mengambil data dari literature terkait dan sumber-sumber lain yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini (Sujarweni, 2015). Dalam hal ini penulis melakukan dengan memahami mengutip teori-teori dari

sejumlah iterature, baik buku, jurnal, maupun karya tulis lainnya yang dapat mendukung dalam penelitian yang dilakukan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan populasi yang merupakan hasil pengukuran atau perhitungan secara kualitatif dan kuantitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah 18 orang pegawai bagian instalasi gizi di RSUD Kota Tanjungpinang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik mirip dengan populasi itu sendiri. Adapun sampel pada penelitian berjumlah 6 pegawai gizi, alasan peneliti memilih 6 sampel ini adalah karena 6 orang ini adalah masa kerjanya sudah lebih dari 5 tahun dan sudah memahami tentang keadaan di instalasi gizi dan memahami secara baik tugas pokok dan fungsi yang ada di instalasi gizi, yang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 3.1
Sampel

No	Keterangan	Jumlah
1	Kepala Instalasi Gizi	1 orang
1	Ahli Gizi	2 orang
2	Nutritionis	1 orang

3	Juru Masak	1 orang
4	Pramusaji	1 orang
	Jumlah	6 orang

Sumber : Data olahan Penelitian, 2021

3.5 Definisi Operasional Variabel

Hal-hal yang perlu dikemukakan pada definisi operasional adalah definisi yang jelas dari sebuah variabel, yang di dalam definisi tersebut telah terdapat indikator/kriteria/ukuran yang bisa menjadi pedoman/acuan untuk mengukur atau menilai variabel.

Menurut Sugiyono (2018) pengertian variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang bisa berbentuk apa saja, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Untuk lebih jelasnya definisi operasional variabel pada penelitian ini dijelaskan pada tabel. 2 sebagai berikut:

Tabel 3.2
Definis Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	No pertanyaan
Kinerja	Menurut (Mangkunegara, 2013) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan	a. Kualitas b. Kuantitas c. Ketepatan waktu	1,2 3,4 5,6

	tanggung jawab yang diberikan kepadanya.	d. Efektivitas e. Kemandirian f. Komitmen Kerja Robbins (2016)	7,8 9,10 11,12
--	--	---	----------------------

3.6 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data secara sederhana adalah sebagai proses mengartikan data-data lapangan sesuai rancangan, tujuan penelitian dan sifat penelitian. Mengingat data lapangan disajikan dalam bentuk narasi kata-kata, maka pengolahan datanya tidak bisa dikuantitatifkan. Peneliti atau siapapun yang akan melakukan penelitian, harus memahami perbedaan ini, sehingga penyajian data dan analisis kesimpulan penelitian lebih relevan dengan sifat atau jenis data serta prosedur pengolahan data yang akan digunakan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu Kinerja Pegawai Pada Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang Pada penelitian ini analisis data dilakukan dalam beberapa tahapan, yaitu:

a. Reduksi data (*Reduction*)

Menurut Sugiyono, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kegiatan ini mengarah kepada menyeleksi, memfokuskan,

menyederhanakan, dan mengabstraksikan serta mentransformasikan data mentah yang ditulis pada catatan lapangan.

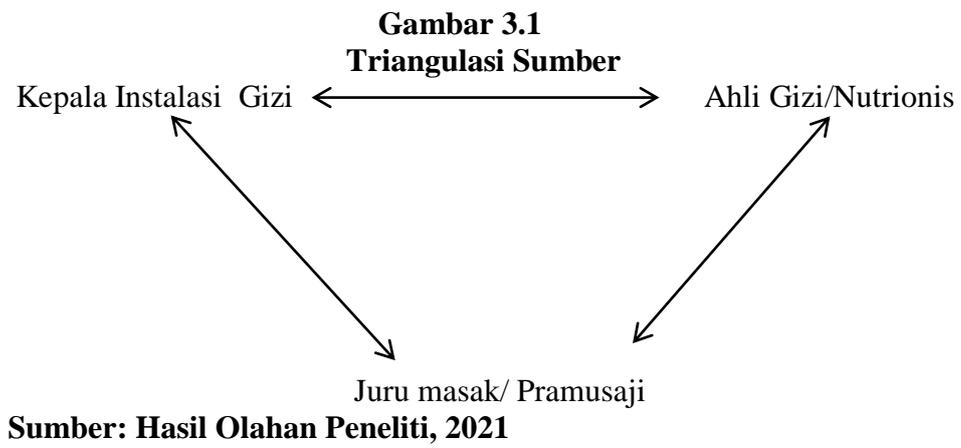
b. Penyajian data (*Data Display*)

Data Display berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, baik yang berbentuk matrik atau pengkodean, dari hasil reduksi data dan display data itulah selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan data memverifikasikan sehingga menjadi kebermaknaan data. Penyajian data ini dapat berupa catatan-catatan maupun flow chart, table.

c. Menarik Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan menyimpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dengan berbagai waktu (Sugiyono, 2017c). Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dapat digambarkan sebagaimana gambar 3.1 berikut in



DAFTAR PUSTAKA

- Derina Sariyanti, dkk. 2014. Analisis Kinerja Pegawai Universitas Pendidikan Ganesha Di Singaraja. Vol: 4 No: 1 Tahun: 2014
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Fahmi, Irham. 2013. "Pengantar Manajemen Keuangan". Bandung : Alfabeta
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. Pemahaman Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS.
- Handoko. 2014. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta :BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke. Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara
- Jefirstson Richset Riwukore , Yohanes Susanto , Jekki Pilkandis , Fellyanus Habaora (2021) Analysis of Employee Performance in The Department of Education and Culture, Lubuklinggau City. Analysis of Employee Performance in The Department of Education and Culture, Lubuklinggau City
- Kadek Derina Sariyanti, Naswan Suharsono, I Ketut Dunia. 2014. Analisis Kinerja Pegawai Universitas Pendidikan Ganesha Di Singaraja. Vol: 4 No: 1 Tahun: 2014
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Cetakan VII. Bandung: Refika Aditama.
- Mahmudi, (2013), Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi. IlmuManajemen YKPN, Yogyakarta.
- Mangkunegara, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nazwirman Nazwirman. (2019). Analysis of Employee Performance: A Case Study in Port Corporation. Jurnal Organisasi Dan Manajemen, 15(1), 24-35.
- Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. 2013. Jakarta: Direktorat. Jenderal Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rivai, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori. Ke Praktek, Rajagrafindo persada, Bandung
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. (2012).Management, Eleventh Edition, (United States of America: Pearson Education Limited).
- Safroni, 2012, Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi), Yogyakarta : Aditya Media Publishing.
- Sedarmayanti. 2017. Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. PT Refika Aditama. Bandung
- Siagian. 2016. Sistem Informasi Manajemen, Bumi Aksara. Jakarta.
- Simamora, H. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 3. STIE YKPN. Yogyakarta
- Siti Noor Hidayati, Syamyudi (2017) Analisis Kinerja Pegawai Guna Menunjang Kinerja Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat . JURNAL MAKSIPRENEUR, Vol. VI, No. 2, Juni 2017, hal. 65 – 76
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Wayansari, Lastmi; Anwar, Irfanny Z dan Amri Zul, (2018), Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi, Buku Bahan Ajar Gizi Kemenkes RI

CURICULUM VITAE



Nama : Zakaria

Tempat/Tanggal Lahir : Tembeling/ 08 September 1979

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Status : Menikah

Nomor HP : 081372435945

Email : Zakariazada123@gmail.com

Alamat : Kp. Mansur Tengah

Nama Orang Tua : Ibu Kamariah
Ayah Jaya

Riwayat Pendidikan : SDN 026 Tembeling
SMP Bintang Tanjungpinang
SMKN 2 Tanjungpinang
STIE Pembangunan Tanjungpinang