

# Peranan Koordinasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang

Heru Adi Putranto\*, Fina Dian Arini, Citra Iasha\*, A. Ridhuan Habena, Verra Octarina

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

**Abstrak:** Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama. Terkait dengan hal-hal tersebut sebagai upaya menyerasikan tugas bersama, tugas bagian-bagian, guna mewujudkan tujuan keseluruhan. Koordinasi sangat penting bagi suatu Instansi dalam pelaksanaan tugas masing – masing pegawai baik pimpinan, bawahan hingga sesama atasan dan sesama bawahan sekalipun yang berada pada subbag/ subbid yang berbeda agar dapat terkoordinasi dengan baik. Koordinasi yang kurang optimal dapat mengakibatkan pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu karena kurangnya kerjasama antar personil pada Instansi yang pada akhirnya mengakibatkan tidak efisiennya pekerjaan karena keterlambatan pengerjaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, analisis data menggunakan analisis deskriptif, keabsahaan data menggunakan triangulasi sumber. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat dilihat bahwa Peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang masih belum maksimal. Hal ini dilihat dari masih adanya beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketepatan waktu kerja, kualitas pelayanan, dan kemandirian pegawai, dan kualitas SDM yang masih rendah, meskipun sudah ada upaya koordinasi melalui apel, evaluasi bulanan, dan penilaian kinerja. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan koordinasi yang lebih efektif untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

**Kata Kunci:** Koordinasi, Kinerja Pegawai

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i2.477>

\*Correspondence: Citra Iasha

Email: [Citraiasha09@gmail.com](mailto:Citraiasha09@gmail.com)

Received: 21-03-2026

Accepted: 21-04-2026

Published: 21-05-2026



**Copyright:** © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** Coordination is one of the functions of coordination management as the achievement of group efforts in an orderly manner and unity of action in achieving common goals. Related to these matters, as an effort to harmonize joint tasks, the tasks of the parts, in order to achieve the overall goal. Coordination is very important for an agency in carrying out the tasks of each employee, both leaders, subordinates, fellow superiors and fellow subordinates, even those in different sub-sections/sub-divisions, so that they can be well coordinated. Less than optimal coordination can result in employees being unable to complete the work assigned on time due to a lack of cooperation between personnel in the agency, which ultimately results in inefficient work due to delays in workmanship. This study employed a descriptive qualitative method with field research. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. Data analysis employed descriptive analysis, and data validity was validated using source triangulation. Based on the research results and discussion, it is clear that the role of coordination in improving employee performance at Bhayangkara Hospital Level II M Hasan Palembang is still suboptimal. This is evident in several aspects that still need improvement, such as punctuality, service quality, and employee independence. Furthermore, the quality of human resources remains low, despite coordination efforts through roll calls, monthly evaluations, and performance appraisals. Therefore, more effective coordination is needed to achieve optimal employee performance and improve the quality of hospital services.

**Keywords:** Coordination, Employee Performance

## **Pendahuluan**

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

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

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

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

tim, atau organisasi memenuhi atau melampaui target yang telah ditetapkan." Dalam definisi ini, kinerja diukur dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan standar yang diharapkan

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

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

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

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

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

Berdasarkan Observasi yang dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan mengenai Koordinasi pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, antara lain :

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

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

Berdasarkan uraian di atas, maka judul penelitian ini adalah “Peranan Koordinasi dalam meningkatkan kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang”.

Adapun rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah Bagaimana peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang?

## **Metodologi**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) menyatakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti yang semuanya tidak dapat diukur dengan angka. Dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan alat penelitian yang utama. Selanjutnya digunakan teknik deskriptif untuk mengetahui Peranan Koordinasi dalam meningkatkan kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

## **Hasil dan Pembahasan**

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

### **A. Koordinasi**

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

#### **1. Komunikasi Yang Efektif**

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

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa komunikasi efektif dalam organisasi dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti apel pagi, siang, dan malam,

*coffee morning* harian dan mingguan, rapat bersama pimpinan, melakukan pelatihan rutin dari diklit 2 kali dalam seminggu untuk mengasah kemampuan pegawai, serta memberikan pengawasan dan evaluasi terhadap kemampuan berkomunikasi para pegawai.

## **2. Penggunaan Sistem informasi**

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

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

## **3. Penyelerasan Tujuan**

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

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dilihat bahwa koordinasi memainkan peran penting dalam menyelaraskan tujuan dan meningkatkan kinerja di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. Koordinasi dalam bentuk rapat, arahan dari pimpinan hingga membentuk tim dengan surat perintah membantu menyatukan visi dan misi, membangun kerjasama tim, meningkatkan efisiensi kerja, dan mendukung kualitas pelayanan.

## **4. Penyelesaian Konflik**

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

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

## **5. Tanggung Jawab Yang Jelas**

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

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

## **Kinerja Pegawai**

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

### **1. Kualitas Kerja**

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

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dilihat bahwa kualitas kerja pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang secara umum sudah baik, namun masih perlu

ditingkatkan pada beberapa aspek, terutama dalam hal pelayanan. Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik dapat dilihat dari indikator kinerja yang mencapai nilai 100 pada semester I tahun 2025.

## **2. Kuantitas**

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

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

## **3. Ketepatan Waktu**

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

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

## **4. Efektivitas**

Menurut Stephen P. Robbins (2016), efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan melalui tindakan atau kegiatan yang dilakukan. Efektivitas mengacu pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diharapkan dan memecahkan

masalah, serta meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks kinerja pegawai, efektivitas dapat diukur berdasarkan kemampuan pegawai untuk mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dilihat bahwa efektivitas kerja di berbagai unit dan sub-unit di Rumah Sakit telah berjalan dengan baik dan cukup efektif. Beberapa unit telah memiliki pembagian tugas yang jelas dan terstruktur, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Namun, ada beberapa pegawai yang merangkap tugas dan tidak dapat fokus pada satu pekerjaan, sehingga efektivitas kerja mereka masih perlu ditingkatkan. Keseluruhan hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai di Rumah Sakit telah memiliki kesadaran dan komitmen untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif, namun masih perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas kerja secara keseluruhan.

## **5. Kemandirian**

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

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

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

## **Koordinasi**

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

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

### **1. Komunikasi Yang Efektif**

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

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

### **2. Penggunaan Sistem Informasi**

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

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

organisasi dalam mengelola data, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan.

### **3. Penyelerasan Tujuan**

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

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

### **4. Penyelesaian Konflik**

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

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

### **5. Tanggung Jawab Yang Jelas**

Kemandirian pegawai di Rumah Sakit telah berjalan dengan baik dan cukup efektif. Banyak pegawai yang telah mampu menyelesaikan tugas tanpa tergantung dengan atasan atau rekan kerja, serta memiliki kemampuan memecahkan masalah dan tanggung jawab pekerjaan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki kemampuan dan kepercayaan diri yang cukup untuk bekerja secara mandiri. Namun, masih ada beberapa pegawai yang memerlukan koordinasi dan arahan dari atasan untuk melakukan

pekerjaan dengan baik, serta beberapa pegawai yang masih memiliki ketergantungan pada rekan kerja atau atasan dalam melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemandirian pegawai melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan, sehingga mereka dapat bekerja secara mandiri dan efektif dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

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

### **Kinerja Pegawai**

Data tentang Peranan Koordinasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, dilihat dari beberapa indikator menurut menurut P Robbins (2016:148). Berdasarkan dari hasil penelitian dan wawancara di RS Bhayangkara Kota Palembang, maka sebagai berikut:

#### **1. Kualitas Kerja**

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

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

#### **2. Kuantitas**

Pelaksanaan pekerjaan di Rumah Sakit telah menunjukkan hasil yang positif, dengan berbagai unit dan sub-unit yang telah berjalan dengan baik dan efektif. Para pegawai telah menunjukkan kemampuan dan komitmen yang tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugas

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

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

### **3. Ketepatan Waktu**

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

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

### **4. Efektivitas**

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

meningkatkan kemampuan dan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan.

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

## **5. Kemandirian**

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

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

## **Simpulan**

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

## Saran

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

## Daftar Pustaka

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau:Zanafa Publishing
- Elseira, C. (2023). Peran Koordinasi Pimpinan untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E) di Kecamatan Jelutung Kota Jambi",
- Ghosh, S. (2025). How Forming a Department-Specific Employee Safety Team Impacted Mitigating Risk and Improving the Safety Culture in an Animal Resources Core Facility. *Applied Biosafety*, ISSN 1535-6760, <https://doi.org/10.1089/apb.2024.0066>
- Handoko, T. Hani. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Hatch,M.J.(2018). *Theories of Organizations : The Cultural Approach*.UK: Oxford University How Things Work.New York: The Guildford
- Ingenito, E.M. (2025). Nursing Burnout and Improving Retention to Improve the Quality of Patient Care. *High Performance Leadership for Organizational Excellence Innovation Technology and Resilience*, 215-234, <https://doi.org/10.4018/979-8-3373-6207-6.ch009>
- Jones, G.R. & George,J.M.. (2019). *Contemporary Management*. New York: Mc Graw Hill, 2022
- Kinicki, A. & Williams,B. (2017).*Management A Practical Introduction*.New York: Mc Graw-Hill,2008
- Merriam, S.B., & Tisdell, E.J.(2016). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation(4th ed.)*. San Fransisco, CA : Jossey Bass.
- Milkovich, G.T., Boudreau, J.W., Lawler,E,E.(2017). *Principles of Management*. Michigan: R.D. Irwin, 1968

- Moatari-Kazerouni, A. (2025). Improving hospital surgical instrument picking processes: a case study of human resource allocation through Six Sigma DMADV framework. *Journal of Health Organization and Management*, ISSN 1477-7266, <https://doi.org/10.1108/JHOM-06-2024-0248>
- Nugroho, A. (2022). Pengaruh Kepemimpinan dan Koordinasi terhadap kinerja pegawai melalui Motivasi sebagai Variabel Intervening pada PT. Bandung Juwana
- Purwaningsih, N. (2021). Pengaruh Koordinasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Pegawai pada UPTD PPD Balaraja Provinsi Banten. *Journal Comparative: Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), hal 179-189. <https://doi.org/10.31000/combis.v5i2.9560>
- Puschner, B. (2025). Improving mental health and well-being of hospital staff: mixed-methods process evaluation of the SEEGEN trial. *BMC Public Health*, 25(1), ISSN 1471-2458, <https://doi.org/10.1186/s12889-025-24101-4>
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2017). *Organizational Behaviour*. New Jersey: Pearson
- Soerjono, S. (2016). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Stake, R.E. (2018). *Qualitative Research : Studying*
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Syani, A. (2017). *Sosiologi: Skematika, Teori, dan Terapan*.
- Yin, RK (2018). *Studi Kasus Penelitian dan Aplikasi: Desain dan Metode* (edisi ke-6). Thousand Oaks, CA: Sage.