

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PETUGAS  
*CLEANING SERVICE* DALAM PENGELOLAAN LINGKUNGAN  
DI RSUD PARIAMAN TAHUN 2023**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**AGNES WIDIASTUTI**  
**221241023**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN SANITASI LINGKUNGAN  
JURUSAN KESEHATAN LINGKUNGAN  
POLTEKKES KEMENKES PADANG  
2023**

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PETUGAS  
*CLEANING SERVICE* DALAM PENGELOLAAN LINGKUNGAN  
DI RSUD PARIAMAN TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

Diajukan Pada Program Studi Sarjana Terapan Sanitasi Lingkungan  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang Sebagai Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan  
Politeknik Kesehatan Padang



Oleh:

**AGNES WIDIASTUTI**  
**221241023**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN SANITASI LINGKUNGAN  
JURUSAN KESEHATAN LINGKUNGAN  
POLTEKKES KEMENKES PADANG  
2023**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas *Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Lingkungan di RSUD Pariaman Tahun 2023

Nama : Agnes Widhiastuti

NIM : 221241023

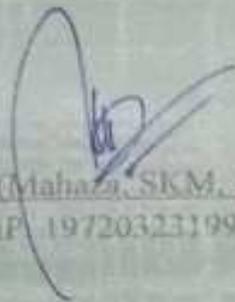
Skripsi ini telah disetujui untuk diseminarkan dihadapan Tim Pengaji Prodi Sarjana Terapan Sanitasi Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang

Padang, ..... Agustus 2023

Komisi Pembimbing :

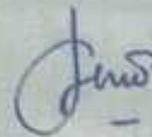
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



(Mahazul, SKM, MKM)

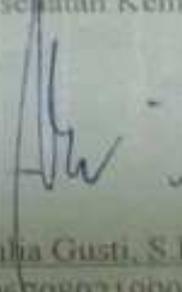
NIP. 197203231997031003



(Lindawati, SKM, M.Kes)

NIP. 197506132000122002

Ketua Jurusan Kesehatan Lingkungan  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang



(Hj. Awallia Gusti, S.Pd, M.Si)

NIP. 196708021990032002

## PERNYATAAN PENGESAHAN

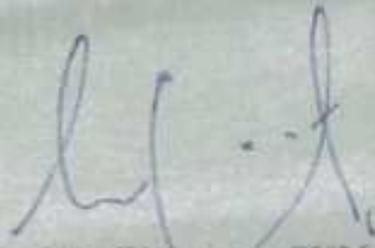
Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas *Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Lingkungan di RSUD Pariaman Tahun 2023  
Nama : Agnes Witasuti  
NIM : 221241023

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan diseminatkan dihadapan Dewan Penguji Prodi Sarjana Terapan Sanitasi Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang pada tanggal 16 Agustus 2023

Padang, Agustus 2023

Dewan Penguji:

Ketua



(Dr. Muchsin Rivleapto, SKM, M.Si)  
NIP : 19700629 199303 1 001

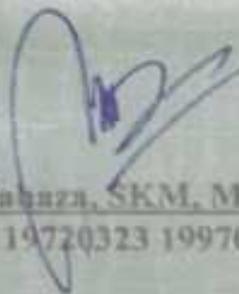
Anggota

Anggota

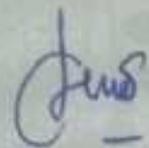
Anggota



(Awaluddin, S.Sos, M.Pd)  
NIP : 19600810 198302 1 004



(Mahaza, SKM, MKM)  
NIP : 19720323 199703 1 003



(Lindawati, SKM, M.Kes)  
NIP : 19750613 200012 2 002

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama lengkap : Agnes Widiastuti  
NIM : 221241023  
Tanggal lahir : 15 Maret 1993  
Tahun masuk : 2022  
Nama PA : Dr. Burhan Muslim, SKM, M.Si  
Nama Pembimbing Utama : Mahaza, SKM, MKM  
Nama Pembimbing Pendamping : Linda Wati, SKM, M.Kes

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan laporan hasil skripsi saya, yang berjudul: “**Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas *Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Lingkungan di RSUD Pariaman Tahun 2023**”.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Agustus 2023  
Mahasiswa,

(Agnes Widiastuti)  
NIM: 221241023

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Diri

Nama : Agnes Widiastuti  
Tempat/ Tanggal Lahir : Padang/ 15 Maret 1993  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Anak Air, RT.03/RW.17, Kelurahan  
Batipuh Panjang, Kecamatan Koto Tangah, Kota  
Padang  
Nama Ayah : Masdi Arab Tanjung  
Nama Ibu : Asnah  
Nama Suami : Rahmadani Kurniawan  
No. telp/ HP : 082283494889  
*E-mail* : agnes.widiastuti4@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan :

No	Pendidikan	Tahun Lulus	Tempat
1	MIN Lubuk Buaya Padang	2005	Padang
2	SMP Sabbihisma Padang	2008	Padang
3	SMA Sabbihisma	2011	Padang
4	Program Studi D3 Kesehatan Lingkungan Poltekkes Kemenkes Padang	2014	Padang
5	Program Studi Sarjana Terapan Sanitasi Lingkungan Poltekkes Kemenkes Padang	2023	Padang

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis.

Penyusunan dan penulisan Skripsi ini merupakan suatu rangkaian dari proses pendidikan secara menyeluruh di Program Studi Sarjana Terapan Sanitasi Lingkungan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang, dan sebagai prasyarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Sanitasi Lingkungan pada masa akhir pendidikan.

Judul Skripsi ini “**Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja *Petugas Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Lingkungan di RSUD Pariaman Tahun 2023**”.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, pengarahan dari Bapak Bapak Mahaza, SKM, MKM dan Ibu Lindawati, SKM, M.Kes selaku Pembimbing Skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini juga penulis tujukan kepada :

1. Ibu Renidayati, S.Kp, M.Kep, Sp. Jiwa selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Padang.
2. Ibu Hj. Awalia Gusti, S.Pd, M.Si selaku Ketua Jurusan Kesehatan Lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Padang.
3. Bapak Aidil Onasis, SKM, M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Sanitasi Lingkungan Jurusan Kesehatan Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang.
4. Bapak/Ibu Dosen Staf Jurusan Kesehatan Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang yang telah membimbing dan membantu selama perkuliahan di Jurusan Kesehatan Kesehatan Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang.
5. Bapak/Ibu pihak RSUD Pariaman yang telah membimbing selama penelitian di RSUD Pariaman.

6. Kepada kedua orang tua, suami, anak dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta do'a yang tulus sehingga selama proses penyusunan skripsi ini dapat menyelesaikan dengan sebaik mungkin.
7. Kepada sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta do'a sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.

Selama proses penulisan hingga dapat terselesainya skripsi ini, Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan proposal ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, Agustus 2023

Agnes Widiastuti

**Program Studi Sarjana Terapan Sanitasi Lingkungan  
Skripsi, Juni 2023**

**Agnes Widiastuti**

**Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas *Cleaning Service*  
Dalam Pengelolaan Lingkungan di RSUD Pariaman Tahun 2023**

**v + 56 halaman, 11 tabel, 1 gambar, 3 bagan, 12 lampiran**

**ABSTRAK**

Kinerja adalah suatu yang hendak dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja, yang mana bisa dipengaruhi oleh faktor Motivasi, kompetensi, dan pelatihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Motivasi, kompetensi dan pelatihan terhadap kinerja petugas *Cleaning Service* di RSUD Pariaman.

Desain penelitian ini adalah kuantitatif, dilakukan di RSUD Pariaman. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni sampai Agustus. Populasi adalah petugas *Cleaning Service* di RSUD Pariaman sebanyak 30 orang dengan sampel 30 orang, dan analisis data yang digunakan adalah statistik uji *chi-square*.

Hasil penelitian ini menunjukkan distribusi frekuensi responden 53,3% petugas *cleaning service* tidak termotivasi, 56,7% petugas *cleaning service* tidak kompeten, 60% petugas *cleaning service* tidak mendapatkan pelatihan dan 60% kinerja petugas *cleaning service* yang kurang baik dalam pengelolaan lingkungan rumah sakit, dan juga ada hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kinerja di RSUD Pariaman ( $p < 0,005$ ), ada hubungan yang signifikan antara kompetensi dengan kinerja di RSUD Pariaman ( $p < 0,003$ ), ada hubungan yang signifikan antara pelatihan dengan kinerja di RSUD Pariaman ( $p < 0,026$ ), dapat disimpulkan bahwa ada berhubungan dengan kinerja petugas *Cleaning Service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman.

Petugas *Cleaning service* RSUD Pariaman diharapkan untuk meningkatkan kinerja dalam pengelolaan lingkungan, dan dapat diberikan pelatihan untuk menyokong kinerja petugas.

**Daftar Pustaka : 26 (2009- 2022)**

**Kata Kunci :Kinerja, *Cleaning Service***

**Environmental Sanitation Applied Undergraduate Study Program  
Eassy, August 2023**

**Agnes Widiastuti**

**Factors Affecting the Performance of Cleaning Service Officers in  
Environmental Management at Pariaman Hospital in 2023**

**xiv + 84 pages, 9 tables, 3 charts, 5 attachments**

*ABSTRACT*

Performance is something to be achieved, achievements shown, work ability, which can be influenced by motivation, competence, and training factors. This study aims to determine the effect of motivation, competence and training on the performance of Cleaning Service officers at RSUD Pariaman.

The design of this study was quantitative, conducted at RSUD Pariaman. This study was conducted from June to August. The population is Cleaning Service workers at Pariaman Hospital as many as 30 people with a sample of 30 people, and the data analysis used is chi-square test statistics.

The results of this study showed the frequency distribution of respondents 53.3% of cleaning service workers were not motivated, 56.7% of cleaning service workers were incompetent, 60% of cleaning service workers did not receive training and 60% of cleaning service workers' performance was not good in managing the hospital environment, and there was also a significant relationship between motivation and performance at RSUD Pariaman ( $p < 0.005$ ), there was a significant relationship between competence and performance at RSUD Pariaman ( $p < 0.003$ ), there is a significant relationship between training and performance at RSUD Pariaman ( $p < 0.026$ ), it can be concluded that there is a relationship with the performance of Cleaning Service officers in environmental management at RSUD Pariaman..

Cleaning service officers of RSUD Pariaman are expected to improve performance in environmental management, and can be given training to support officer performance.

Bibliography : 26 (2009-2022)

Keywords :Performance, Cleaning Service

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
1. Tujuan Umum .....	6
2. Tujuan Khusus .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kinerja Cleaning Service .....	9
B. <i>Cleaning Service</i> .....	18
C. Motivasi .....	21
D. Kompetensi .....	26
E. Pelatihan .....	32
F. Kerangka Teori .....	37
G. Kerangka Konsep Penelitian.....	38
H. Hipotesis .....	38
I. Definisi Operasional .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data .....	42
E. Instrumen Penelitian .....	42
F. Teknik Pengolahan Data.....	42

G. Analisis Data.....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum RSUD Pariaman.....	45
B. Hasil Penelitian.....	45
C. Pembahasan .....	50
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Data Petugas Cleaning Service di RSUD Pariaman	5
Tabel 2.1	Definisi Operasional	39
Table 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di RSUD Pariaman	46
Table 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Kerja di RSUD Pariaman	46
Table 4.3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan motivasi responden di RSUD Pariaman	46
Table 4.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kompetensi responden di RSUD Pariaman	47
Table 4.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan pelatihan responden di RSUD Pariaman	47
Table 4.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan kinerja responden di RSUD Pariaman	47
Table 4.7	Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan motivasi dengan kinerja pada petugas <i>cleaning service</i> di RSUD Pariaman tahun 2023	48
Table 4.8	Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Kompetensi dengan kinerja pada petugas <i>cleaning service</i> di RSUD Pariaman tahun 2023	49
Table 4.9	Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Pelatihan dengan kinerja pada petugas <i>cleaning service</i> di RSUD Pariaman tahun 2023	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hirarki kebutuhan Maslow	Halaman 23
------------	--------------------------	---------------

## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Faktor yang mempengaruhi kinerja	10
Bagan 2.1 Kerangka Teori	37
Bagan 2.2 Kerangka Konsep	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam peraturan Menteri Kesehatan RI No. 2 Tahun 2023 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit menyatakan Kesehatan Lingkungan adalah upaya pencegahan penyakit dan/atau gangguan kesehatan dari faktor risiko lingkungan untuk mewujudkan kualitas lingkungan yang sehat baik dari aspek fisik, kimia, biologi, maupun sosial.<sup>1</sup>

Himpunan Ahli Kesehatan Lingkungan (HAKLI) mendefinisikan kesehatan lingkungan sebagai suatu kondisi lingkungan yang mampu menopang keseimbangan ekologi yang dinamis antara manusia dan lingkungannya untuk mendukung tercapainya kualitas hidup manusia yang sehat dan bahagia.<sup>2</sup>

Berdasarkan Undang- Undang RI Nomor 44 tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki fungsi sebagai pelayanan kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.<sup>3</sup>

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, rumah sakit merupakan instansi yang mengadakan pelayanan kesehatan disediakan oleh dokter, perawat, tenaga farmasi, dan tenaga kesehatan lainnya, kepada perorangan secara paripurna melalui pelayanan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif. Beberapa jenis

pelayanannya seperti pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan rehabilitasi, pelayanan perawatan, pencegahan penyakit, dan peningkatan kesehatan.<sup>4</sup>

Selain manfaat besar rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat sekaligus lembaga pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian, rumah sakit juga perlu memperhatikan kebersihan lingkungan di rumah sakit. Kebersihan yang diharapkan disini meliputi bersih secara fisik, kimia, dan bakteriologis. Penjagaan dan pemeliharaan kebersihan lingkungan rumah sakit secara keseluruhan tidak hanya mencegah kemungkinan terjadinya infeksi silang dari organisme patogen, tetapi juga meningkatkan kondisi rumah sakit yang lebih nyaman, indah dan menarik semua orang yang berada di lingkungan tersebut.<sup>5</sup>

Pengelolaan lingkungan adalah salah satu syarat dasar sanitasi lingkungan rumah sakit, dengan komponennya termasuk : Penyehatan lingkungan berupa lingkungan bangunan, konstruksi, ruang, serta fasilitas sanitasi rumah sakit. Upaya yang harus dilakukan rumah sakit agar terwujudnya lingkungan yang bersih adalah menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas untuk petugas *cleaning service* dengan jalan melakukan pelatihan, pembinaan, pengawasan dan memberi penghargaan yang layak sehingga mampu menumbuhkan rasa tanggung jawab dan meningkatkan kinerja petugas *cleaning service*.<sup>5</sup>

*Cleaning Service* rumah sakit adalah pelayanan kebersihan yang diberikan oleh pihak pekerja kebersihan guna terciptanya kebersihan, kerapian dan *Hygenisasi* dari sebuah gedung atau bangunan baik *indoor* ataupun *outdoor* sehingga tercipta suasana yang *comfortable* dalam menunjang aktifitas sehari-hari

sebagai tujuan jangka pendeknya. Dalam bekerja tenaga *Cleaning Service* dituntut memberikan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan, dimana jika pekerja sudah bekerja dengan baik maka kinerja pekerja akan lebih baik.<sup>6</sup> Secara umum tugas *Cleaning Service* di RSUD Pariaman memiliki tugas membersihkan setiap ruangan yang ada di area rumah sakit seperti menyapu, mengepel, membersihkan kaca dan bagian yang berdebu atau kotor dan mengangkut sampah non medis yang ada di area rumah sakit dan sampah medis yang dibawa ke TPS (*Cool storage*).

Kinerja adalah suatu yang hendak dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Dalam *Dictionary Contemporary English Indonesian*, istilah kinerja digunakan bila seseorang menjalankan suatu proses dengan terampil sesuai dengan prosedur ketentuan yang ada. Schemerson, Hunt dan Osborn mengatakan kinerja adalah kuantitas dan kualitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun organisasi.<sup>7</sup>

Secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang memengaruhi perilaku kerja dan kinerja, yaitu: variabel individu (kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis), variabel organisasi (sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, desain pekerjaan) dan variabel psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi). Ketiga kelompok variabel tersebut memengaruhi kelompok kerja yang pada akhirnya memengaruhi kinerja personel. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja adalah yang berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan yang harus diselesaikan untuk mencapai sasaran suatu jabatan atau tugas.<sup>8</sup>

Dalam penelitian Aldhi Putra Pamungkas (2021) menyatakan bahwa motivasi petugas *cleaning service* sebesar 29,1% yang memiliki motivasi kerja yang rendah mempengaruhi kinerja petugas *Cleaning service*.<sup>9</sup> Berdasarkan penelitian rahmat fadila dkk (2019) menyatakan bahwa pelatihan dan disiplin kerja mempengaruhi kinerja pada petugas *cleaning service* sebesar diperoleh bahwa nilai 0,047 yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel bebas Pelatihan kerja  $X_1$  terhadap variabel terikat Kinerja Y. Jadi hipotesis penelitian pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.<sup>10</sup>

Begitupun dengan hasil penelitian Hartati dkk (2023) tentang Efek Kompensasi, Kompetensi, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja *Cleaning Service* Rs. Fatima Kota Parepare. Kompetensi dalam kaitannya dengan kinerja *cleaning service* RS Kota Fatima Parepare ditemukan dari hasil penelitian kompetensi berpengaruh positif dan signifikan dalam hubungannya dengan kinerja dengan nilai  $2,411 > 2,032$  dan nilai signifikan  $0,038 < 0,05$ .<sup>11</sup>

RSUD Pariaman adalah salah satu rumah sakit milik Provinsi Sumatera Barat yang terletak di kota Pariaman dengan tipe B non pendidikan yang memiliki jumlah karyawan sebanyak 513 orang. RSUD Pariaman merupakan rumah sakit rujukan dari beberapa wilayah seperti Kabupaten Agam dan Kabupaten Pasaman. Rumah sakit ini terdiri dari beberapa instalasi seperti Instalasi gawat darurat (IGD), ICU, poliklinik, ruang radiologi, laboratorium, perinatologi, Unit Haemodialisa, VIP Nantongga, Neurologi, fisioterapi, rawat inap, Instalasi gizi, laundry, IPL, IPS, kamar mayat dan masih banyak lagi.

RSUD Pariaman memiliki visi sebagai rumah sakit regional yang berstandar Internasional dengan nilai islami. Tentunya untuk mencapai hal tersebut RSUD Pariaman harus memiliki setiap kriteria rumah sakit yang memenuhi standar, salah satunya adalah kebersihan lingkungan. Suatu instansi atau bidang usaha akan sulit diterima jika kebersihan lingkungannya tidak terjaga.

**Tabel 1.1**

**Data Petugas Cleaning Service di RSUD Pariaman**

No	Tahun	Jumlah Petugas
1	2020	29
2	2021	30
3	2022	30

Sumber Data: Data Petugas Cleaning Service di RSUD Pariaman

Dalam upaya mewujudkan lingkungan yang bersih maka RSUD Pariaman bekerja sama dengan PT. Hanifah Balqis Fauziah. Secara umum, petugas *Cleaning Service* di RSUD Pariaman memiliki tugas antara lain membersihkan seluruh taman dan halaman, membersihkan tempat sampah, membersihkan setiap ruangan, menyapu, mengepel lantai, mengumpulkan sampah-sampah, membersihkan WC (lantai, closet, kran, wastafel), membersihkan langit-langit, serta mengangkut sampah medis yang diletakkan ke dalam *cold storage*, sampah non infeksius di letakkan ke dalam kontainer sampah di TPS.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada 5 orang petugas *cleaning service* dengan melakukan wawancara singkat dan observasi didapatkan bahwa sebanyak 60% (3 orang) petugas *cleaning service* kurang memiliki motivasi yang baik dalam memberikan pelayanan kebersihan lingkungan rumah sakit. Untuk survei awal mengenai kompetensi dan pelatihan pada petugas *cleaning service* di

RSUD Pariaman 80% (4 orang) menyatakan bahwa petugas belum mendapatkan kompetensi dan pelatihan dalam melakukan pengelolaan lingkungan secara baik, selanjutnya mengenai kinerja petugas *cleaning service* terdapat 60% petugas *cleaning service* memiliki kinerja yang kurang baik.

Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti tentang faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman Tahun 2023.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman Tahun 2023?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman Tahun 2023.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketuinya distribusi frekuensi kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman Tahun 2023.
- b. Diketuinya distribusi frekuensi motivasi pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman Tahun 2023.

- c. Diketuainya distribusi frekuensi kompetensi pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman Tahun 2023.
- d. Diketuainya distribusi frekuensi pelatihan pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman Tahun 2023.
- e. Diketuainya hubungan motivasi dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman Tahun 2023
- f. Diketuainya hubungan kompetensi dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman Tahun 2023
- g. Diketuainya hubungan pelatihan dengan kinerja pada kinerja petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman Tahun 2023

#### **D. Manfaat Penelitian**

- 1. Bagi Mahasiswa
  - a. Menambah pengetahuan dan mendapat informasi Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas *Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Lingkungan.
  - b. Mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan dikampus, baik secara teori maupun praktek dengan kenyataan yang terdapat dilapangan.
  - c. Memperoleh pengalaman ketika melaksanakan penelitian.

- 2. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan.

### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Pada penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada motivasi, kompetensi, dan pelatihan kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman Tahun 2023.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

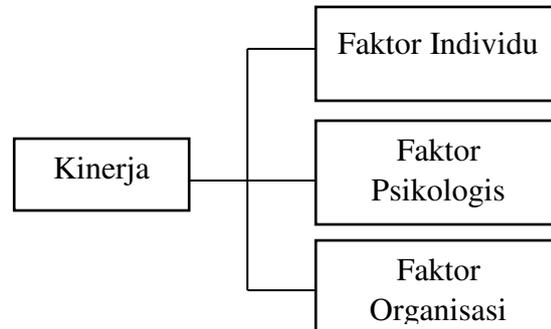
#### **A. Kinerja Cleaning Service**

##### **1. Defenisi Kinerja**

Kinerja (*performance*) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen publik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja, walaupun berbeda dalam tekanan rumusannya, namun secara prinsip kinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>8</sup>

Menurut Gibson, *Job Performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya. Sementara menurut, kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.<sup>8</sup>

## 2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja



Bagan 2.1 Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Gibson *et al*

(2012)

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gibson, kinerja individu dipengaruhi oleh:<sup>12</sup>

### a. Faktor Individu

Menurut Gibson faktor individu terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, serta demografis. Kemampuan dan keterampilan meliputi mental dan fisik. Latar belakang meliputi keluarga dan pengalaman. Karakteristik demografis meliputi umur, etnis, dan jenis kelamin.

#### 1) Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan adalah sifat alamiah atau yang dipelajari yang membolehkan seseorang untuk melakukan sesuatu (mental/fisik).

Keterampilan adalah kompetensi yang terkait dengan tugas atau pekerjaan. Contohnya *skill* dalam bernegosiasi, *skill* dalam mengoperasikan computer atau *skill* dalam mengkomunikasikan misi dan tujuan. Individu yang memiliki kemampuan yang

memadai dan terampil dalam mengerjakan tugasnya akan lebih mudah mencapai kinerja yang baik.

## 2) Latar Belakang

Latar belakang meliputi keluarga dan pengalaman. Individu yang berasal dari keluarga dengan kebiasaan yang positif seperti disiplin, tanggung jawab, dan jujur akan membawa sikap positif tersebut ketempat kerja. Individu yang memiliki pengalaman kerja yang banyak dan sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kinerja yang semakin baik pula.

Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam bekerja yang tampaknya menjadi sebuah dasar pemikiran yang baik atas kinerja karyawan.

## 3) Demografis

Klasifikasi demografis yang paling penting adalah jenis kelamin dan ras. Berdasarkan jenis kelamin terdapat perbedaan kinerja antara laki- laki dan perempuan untuk pekerjaan tertentu. Jenis kelamin dapat mempengaruhi kinerja bergantung dengan jenis pekerjaannya, untuk pekerjaan lapangan yang membutuhkan energi lebih, maka jenis kelamin laki- laki yang lebih dapat diandalkan, sedangkan untuk pekerjaan yang membutuhkan ketelitian yang lebih tinggi jenis kelamin perempuan lebih dapat diandalkan. Ras berkaitan dengan *cultural, values, language skill dan education preparation*. Kesamaan suku dapat meminimalisir

adanya kendala bahasa daerah yang digunakan dalam berkomunikasi dengan customer sehingga kinerja menjadi lebih optimal.

b. Faktor Psikologis

Faktor psikologis meliputi lima sub faktor yaitu persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.

1) Persepsi

Persepsi adalah sebuah proses memberi makna kepada lingkungannya. Persepsi adalah proses dari seseorang dalam memahami lingkungannya yang melibatkan pengorganisasian dan penafsiran sebagai rangsangan dalam suatu pengalaman psikologi. Persepsi meliputi pengorganisasian dan penginterpretasian berbagai stimulasi terhadap pengalaman psikologis. Cara seorang karyawan melihat situasi seringkali memiliki makna yang lebih baik untuk memahami perilaku dari pada situasi itu sendiri. Seorang individu yang memiliki persepsi yang buruk terhadap pekerjaan seperti menganggap bahwa pekerjaan menjadi beban yang berat, maka persepsi akan menyebabkan kinerja yang buruk pula.

2) *Attitude*

Sikap merupakan penilaian atau pendapat seseorang terhadap suatu objek. Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap

dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu sikap positif dan negative. Individu yang memiliki sikap positif terhadap suatu objek ia akan siap membantu, memperhatikan, berbuat sesuatu yang menguntungkan objek itu. Sebaliknya bila ia memiliki sikap yang negative terhadap suatu objek, maka ia akan mengancam, mencela, menyerang bahkan membinasakan objek itu.

### 3) *Personality*

Kepribadian (*personality*) adalah sifat hakiki yang tercermin pada sikap seseorang atau suatu bangsa yang membedakan dirinya dari orang atau bangsa lain. Menurut Gibson *et al* *personality* didefinisikan sebagai seperangkat kecenderungan dan karakteristik yang mempengaruhi kesamaan dan perbedaan dalam perilaku individu. *Personality* dipengaruhi oleh faktor bawaan (*hereditary*), faktor budaya dan faktor sosial. Jadi dapat disimpulkan bahwa individu yang memiliki kepribadian baik dan sesuai dengan jenis pekerjaannya akan menghasilkan kinerja yang lebih optimal.

### 4) Pembelajaran

Pembelajaran adalah setiap perubahan yang relatif permanen dari perilaku yang terjadi sebagai hasil pengalaman. Perubahan perilaku menyatakan pembelajaran telah terjadi dan bahwa pembelajaran merupakan suatu perubahan perilaku. Individu yang memiliki tingkat pembelajaran yang baik akan mampu

beradaptasi dengan lebih baik dan lebih cepat terhadap perubahan lingkungan, sehingga kinerja yang dihasilkan akan lebih baik.

#### 5) Motivasi

Motivasi dan kemampuan untuk bekerja saling berinteraksi dalam mempengaruhi kinerja. Teori motivasi mencoba untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana perilaku individu dibangun (*aroused*), bertahan (*sustained*) dan berhenti (*stopped*).

Para manajer harus berusaha untuk memahami motivasi dan harus *concern* dengan motivasi untuk meningkatkan kinerja individu.

#### c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi meliputi lima sub faktor yaitu sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design*.

##### 1) Sumber daya

Suatu sumber daya akan memberikan dampak yang positif terhadap kinerja individu, maka sumber daya tersebut dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas. Sumber daya yang dimaksud adalah segala sumber daya yang menunjang pekerjaan yang dimaksud adalah segala sumber daya yang menunjang pekerjaan seorang individu.

##### 2) Kepemimpinan

Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja individu, kinerja kelompok, dan kinerja organisasi sangatlah penting. Sebagian orang percaya bahwa *effective leadership* bergantung kepada

sikap dan perilaku yang dimiliki. Ada pendapat yang mengatakan bahwa suatu *leadership style* cocok untuk segala situasi namun pendapat lain mengungkapkan bahwa setiap situasi membutuhkan *leadership style* yang berbeda.

### 3) Penghargaan

Pemberian penghargaan kepada individu akan mempengaruhi motivasisehingga individu akan lebih bergairah untuk menyelesaikan pekerjaan. Penghargaan bisa dalam bentuk insentif, bonus dan pujian terhadap kinerja individu. Salah satu faktor yang palingkuat dalam mempengaruhi *individual performance* adalah sistem penghargaan (*reward system*).

### 4) Struktur

Semakin banyak pengaturan struktur organisasi akan semakin baik juga kinerja individu di organisasi, dan sebaliknya semakin buruk pengaturan struktur organisasi akan semakin buruk pula kinerja individu dalam organisasi yang bersangkutan. Struktur dapat mempengaruhi kinerja karena adanya desentralisasi dalam pengambilan keputusan. Adanya struktur organisasi yang jelas akan membantu pimpinan dalam melakukan pembagian tugas dan tanggung jawab serta dalam memberikan kewenangan terhadap anggotanya.

### 5) Pekerjaan (*Job design*)

*Job design* adalah proses seorang manajer menentukan tugas, metode dan keterkaitan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan individu. Adanya metode *job design* tersebut akan mempengaruhi kinerja seorang karyawan, karena pekerjaan tersebut bisa lebih sederhana, bisa lebih efisien dan efektif dalam beban kerja seseorang.

## 3. Indikator Kinerja

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perseorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.<sup>13</sup>

### a) Kuantitas Kerja

Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja norma) dengan kemampuan sebenarnya.

### b) Kualitas Kerja

Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja. Kualitas kerja ini meliputi akurasi, ketelitian, kerapian dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang diberikan, mempergunakan dan memelihara alat-alat, memiliki keterampilan dan kecakapan dalam bekerja.

c) Pemanfaatan Waktu

Yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.

d) Tingkat Kehadiran

Asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika kehadiran karyawan di bawah standar kerja yang ditetapkan maka karyawan tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan.

e) Kerja Sama

Penilaian berdasarkan keterlibatan seluruh karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi kebersihan bagian yang diawasi.

#### 4. Penilaian Kinerja

Handoko menyatakan bahwa penilaian kerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan-balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka. Artinya penilaian kerja merupakan suatu tahapan-tahapan yang dilakukan untuk melakukan penilaian terhadap hasil kerja karyawan.<sup>8</sup>

Alewine menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah untuk membuat karyawan memandang diri mereka sendiri seperti adanya, mengenali

kebutuhan perbaikan kinerja kerja dan untuk berperan serta dalam membuat rencana perbaikan kinerja.<sup>14</sup>

Dari uraian-uraian tentang penilaian kinerja dapat disimpulkan bahwa setiap penilaian prestasi kerja karyawan haruslah benar-benar memiliki tujuan yang jelas, seperti apa yang ingin dicapai, sehingga manfaat penilaian prestasi kerja menjadi lebih dirasakan organisasi dan karyawan yang bersangkutan

Selanjutnya Timpe menguraikan adanya empat alasan mengapa harus dilakukan penilaian kinerja para karyawan, yaitu:<sup>15</sup>

- a. Sebagai alat memotivasi karyawan yang berorientasi prestasi;
- b. Sebagai dasar pemberian ganjaran (kenaikan gaji), kompensasi, insentif, hadiah pelayanan, liburan, dan promosi;
- c. Sebagai dasar disiplin (status pekerjaan tetap, penurunan pangkat, pemecatan);
- d. Sebagai pedoman untuk persyaratan pelatihan dan pengembangan perorangan.

## **B. *Cleaning Service***

### **1. Definisi *Cleaning Service***

*Cleaning Service* adalah pelayanan yang diberikan terhadap kebersihan suatu gedung atau bangunan lainnya, yang dilakukan secara seksama dan menyeluruh dengan bantuan alat-alat kebersihan mesin non mesin serta bahan kimia (*chemical*) yang dilakukan oleh seorang petugas atau perawat kebersihan (*cleaner*). Tujuan *Cleaning Service* adalah menciptakan 5K kebersihan, kerapian, keindahan, keamanan, dan kenyamanan pada

gedung atau bangunan dll, yang dilakukan oleh seorang cleaner. Tugas pokok cleaning service adalah menjaga dan merawat kebersihan masing-masing area, sesuai dengan penempatan, (plotting) dan prosedur yang sudah ditentukan oleh atasan.<sup>16</sup>

## **2. Tugas- tugas *Cleaning Service***

Pekerjaan pelayanan kebersihan merupakan tugas-tugas *clening service*, tugas tersebut meliputi:<sup>17</sup>

- a. Melakukan penyapuan lantai setiap hari (koridor, ruang rawatan, ruang tunggu, dan area perkantoran).
- b. Mengumpulkan sampah medis dan non medis selanjutnya disimpan di TPS dan *Cold storage* untuk sampah medis.
- c. Melakukan pengepelan lantai setiap hari (koridor, ruang rawatan, ruang tunggu, dan area perkantoran).
- d. Saluran dan drinase di bersihkan secara rutin setiap hari.
- e. Membersihkan semua gedung (kaca, meja, kursi, lemari, langit-langit)
- f. Membersihkan toilet/ WC
- g. Membuang dan memberantas binatang pengganggu seperti tikus, kecoa, dan kucing.

## **3. Tata cara membersihkan ruangan**

Tata cara pelaksanaan pembersihan ruangan di rumah sakit:<sup>18</sup>

- a. Pembersihan ruangan minimal dilakukan pagi dan sore

- b. Pembersihan lantai diruang perawatan pasien dilakukan setelah pembersihan/ merapikan tempat tidur pasien, jam makan, jam kunjungan dokter kunjungan keluarga, dan sewaktu- waktu bilamana diperlukan.
- c. Harus menggunakan cara pembersihan dengan perlengkapan (gagang pel) yang memenuhi syarat dan bahan anti septik yang tepat.
- d. Setiap percikan ludah, darah, eksudat pada dinding atau lantai harus segera dibersihkan dengan menggunakan anti septik.
- e. Pembongkaran ruangan minimal 1 kali seminggu. Teknik pembersihannya dengan menggunakan air sabun, lalu dikeringkan, kemudian diulangi lagi dengan menggunakan larutan desinfektan, atau menggunakan mesin sikat dan vacuum dengan cara yang sama.

#### **4. Sistem Kerja Petugas Cleaning Service di RSUD Pariaman**

Jam kerja petugas *cleaning service* di Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman dimulai pukul 07.00 WIB- 16.00 WIB. Petugas *cleaning service* di di Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman memiliki beberapa tugas, antara lain:

- a. Membersihkan setiap ruangan kantor, poliklinik, kamar pasien, kamar mandi/wc, dan koridor yang ada di area rumah sakit (*in side*).
- b. Membersihkan seluruh taman dan halaman yang ada di area rumah sakit (*out side*).

- c. Mengangkut sampah non medis yang terdapat di area rumah sakit ke TPS (Tempat Pembuangan Sementara) sampah yang ada di area rumah sakit, dan mengangkut sampah medis rumah sakit ke *cold storage*.

untuk melaksanakan tugas-tugas di atas, maka setiap harinya dibentuk tim yang terdiri atas 3 (tiga) tim, yaitu:

- a. Tim pembersih ruangan, yang bertugas melaksanakan pembersihan pada setiap ruangan yang ada di area rumah sakit.
- b. Pengangkut sampah, yang bertugas melaksanakan pengangkutan sampah medis ke *cold storage* dan sampah non medis ke TPS (Tempat Pembuangan Sementara) sampah.
- c. Tim taman, tugasnya membersihkan halaman dan taman di rumah sakit.

Setiap petugas *cleaning service* membawa peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk melakukan tugasnya masing-masing di area kerja yang telah ditentukan. Setelah selesai melakukan pekerjaannya, petugas *cleaning service* biasanya beristirahat di sekitar area kerjanya selama jam kerja sambil menunggu bila ada pekerjaan lain yang harus dilakukan. Dari pihak *outsourcing*, petugas *cleaning service* diberikan waktu khusus selama 2 jam secara bergantian untuk beristirahat ataupun makan.

## **C. Motivasi**

### **1. Definisi Motivasi**

Menurut Gibson Motivasi adalah konsep yang kita gunakan untuk menggambarkan kekuatan bertindak pada atau di dalam setiap individu yang menggerakkan dan mengarahkan perilaku.<sup>14</sup> Menurut Widardi bahwa

seseorang yang sangat termotivasi dalam bekerja adalah orang yang melaksanakan upaya maksimal, guna mencapai tujuan produksi unit kerjanya dan organisasi di mana ia bekerja. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.<sup>8</sup>

## **2. Karakteristik Motivasi**

Ciri-ciri perilaku karyawan yang memiliki motivasi berprestasi yang tinggi menurut McClelland dalam Mangkunegara, adalah:<sup>19</sup>

- a) Memiliki tingkat tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b) Berani mengambil dan memikul resiko.
- c) Memiliki tujuan yang jelas dan realistis.
- d) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuan.
- e) Lebih mementingkan umpan balik yang nyata tentang hasil prestasinya.
- f) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Sebaliknya ciri-ciri karyawan yang memiliki motivasi berprestasi rendah adalah:<sup>20</sup>

- a) Bersikap apatis dan tidak percaya diri.
- b) Tidak memiliki tanggung jawab pribadi dalam bekerja.
- c) Bekerja tanpa rencana dan tujuan yang jelas.

- d) Ragu-ragu dalam mengambil keputusan.
- e) Setiap tindakan tidak terarah dan menyimpang dari tujuan

### 3. Faktor Motivasi Kerja

Teori Maslow memandang bahwa manusia pada dasarnya melakukan tindakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya. Maslow mengklasifikasikan kebutuhan manusianya kedalam lima tingkatan (hierarki). Manusia berusaha untuk memenuhi kebutuhannya dari tingkat yang paling rendah terlebih dahulu sebelum memenuhi kebutuhannya pada tingkat yang lebih tinggi lagi. Kebutuhan yang paling dasar yakni kebutuhan fisik atau fisiologis dan yang paling tinggi adalah kebutuhan aktualisasi diri.<sup>13</sup>



Gambar 1

#### Hierarki Kebutuhan Menurut Maslow

Secara ringkas hierarki kebutuhan menurut Maslow dalam Stoner dan

Freeman, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Kebutuhan fisik atau fisiologis mencakup kebutuhan pokok manusia dalam mempertahankan kelangsungan hidup seperti kebutuhan sandang, pangan dan papan.

- b) Kebutuhan rasa aman berwujud pada kebutuhan bebas dari ancaman baik fisik maupun fisiologis, baik ditempat kerja ataupun diluar jam kerja.
- c) Kebutuhan rasa memiliki atau sosialisasi mencakup rasa kasih sayang, rasa memiliki dan diterima dalam pergaulan maupun lingkungannya.
- d) Kebutuhan penghargaan berhubungan dengan status yang mencakup akan penghargaan diri serta pengakuan.
- e) Kebutuhan aktualisasi diri berupa dorongan untuk menjadi yang diinginkan dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi diri.

Motivasi sebagai proses dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor- faktor tersebut dapat dibedakan atas:<sup>12</sup>

- a) Faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi kerja:

- 1) Lingkungan kerja yang menyenangkan.

Adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.

- 2) Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan motivasi yang paling

ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.

3) Supervise yang baik

Fungsi supervise dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, bimbingan kerja kepada karyawan, agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa membuat kesalahan.

4) Adanya penghargaan atas prestasi

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan pada dirinya untuk perusahaan, agar dapat meraih penghargaan atas prestasi dan jaminan karir yang jelas dalam perusahaan.

5) Status dan tanggung jawab

Status dan kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja di perusahaan.

6) Peraturan yang berlaku

Bagi perusahaan yang besar biasanya sudah ditetapkan system dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh semua karyawan.

b) Faktor internal

1) Keinginan untuk dapat hidup

2) Keinginan untuk dapat memiliki

3) Keinginan untuk memperoleh penghargaan

4) Keinginan untuk berkuasa

## D. Kompetensi

### 1. Definisi Kompetensi

Secara harfiah kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun Secara etimologi, kompetensi dapat diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian dan keunggulan, seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan pengetahuan dan perilaku yang baik. Istilah lain mengungkapkan bahwa kompetensi adalah sesuatu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan merupakan sesuatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan.<sup>21</sup>

Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*) dan sikap (*attitude*).<sup>12</sup>

Berdasarkan dari definisi ini, maka beberapa makna yang terkandung di dalamnya adalah sebagai berikut:<sup>22</sup>

- a. Karakteristik dasar (*underlying characteristic*), kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.

- b. Hubungan kausal (*causally related*), berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi, maka akan mempunyai kinerja yang tinggi pula (sebagai akibat).
- c. Kriteria (*criteria referenced*), yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar.

## 2. SDM Berbasis Kompetensi

Kompetensi (kemampuan) seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau melakukan sesuatu tidak terdiri sendiri, tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kompetensi seseorang, antara lain:<sup>12</sup>

- a. Keyakinan dan nilai-nilai; keyakinan seseorang terhadap dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat tidak bisa untuk mengerjakan sesuatu maka ia tidak akan berusaha dan akhirnya ia tidak bisa apa-apa karena tidak ada inisiatif. Sebaliknya apabila ia yakin bisa, maka ia akan berinisiatif dan bahkan menjadi orang harus berpikir positif baik terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain.
- b. Keterampilan; Keterampilan sangat mendukung kemampuan seseorang dalam bekerja atau mengerjakan sesuatu. Misalnya, kemampuan seseorang berbicara di depan umum, ini adalah kompetensi yang awalnya didukung oleh pembiasaan dan bisa dipelajari. Semakin sering

seseorang melatih dan membiasakan berbicara di depan umum ia semakin terampil.

- c. Pengalaman; pengalaman seseorang akan menyempurnakan kompetensi menjadi tanggung jawabnya. Misalnya bagaimana mengorganisir pekerjaan, bagaimana berkomunikasi dengan orang lain. Dengan demikian tidak berarti kita hanya mengandalkan pengalaman karena pengalaman hanya menyempurnakan. Dalam konteks ini yang pokok itu kita kuasai dulu apa yang menjadi substansinya. Kemudian kita dilatih atau kita dibiasakan, dan pada akhirnya pembiasaan yang kita lakukan itu menjadi pengalaman yang menyempurnakan kompetensi kita.
- d. Karakteristik kepribadian; Meskipun kepribadian itu dianggap sulit berubah, namun dalam kenyataannya banyak juga yang bisa berubah, karena memang dalam hidup ini orang berinteraksi dengan kekuatan yang mempengaruhi dan lingkungan sekitarnya.
- e. Motivasi; Merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Misalnya dengan diberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan karyawan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dapat berpengaruh positif terhadap motivasi seorang karyawan.
- f. Emotional; Bisa menjadi hambatan bagi seseorang dalam penguasaan kompetensi, seperti takut kalau salah, atau menjadi malu atau menjadi malu kalau salah, takut kalau tidak disukai dalam lingkungan kerja. Semua itu merupakan isu emosional yang dapat membatasi motivasi

dan inisiatif seseorang. Misalnya perasaan tentang kewenangan yang di luar diri seseorang dapat mempengaruhi kemampuan berkomunikasi seseorang dalam penyelesaian konflik. Misalnya konflik antara seseorang dengan manajer. Seperti juga orang akan merasa sulit mendengarkan apabila mereka tidak merasa didengar. Menghilangkan pengalaman yang kurang menyenangkan dapat memperbaiki kompetensi seseorang dalam bekerja atau melaksanakan apa yang menjadi tugasnya.

- g. Intelektual; Kompetensi seseorang juga banyak ditentukan oleh kemampuan kognitif seseorang, misalnya kemampuan berpikir konseptual dan berpikir analitis. Kemampuan intelektual besar sekali partisipasinya dalam pembentukan kompetensi yang dimiliki seseorang.

### **1. Manfaat Kompetensi**

Kompetensi pegawai sangat diperlukan setiap organisasi terutama untuk meningkatkan kinerja. Menurut Prihadi manfaat kompetensi adalah:<sup>8</sup>

- a. Prediktor kesuksesan kerja. Model kompetensi yang akurat akan dapat menentukan dengan tepat pengetahuan serta keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk berhasil dalam suatu pekerjaan. Apabila seseorang pemegang posisi mampu memiliki kompetensi yang dipersyaratkan pada posisinya maka ia dapat diprediksikan akan sukses.
- b. Merekrut karyawan yang handal. Apabila telah berhasil ditentukan kompetensi- kompetensi apa saja yang diperlukan suatu posisi tertentu,

maka dengan mudah dapat dijadikan kriteria dasar dalam rekrutmen karyawan baru.

- c. Dasar penilaian dan pengembangan karyawan. Identifikasi kompetensi pekerjaan yang akurat juga dapat dipakai sebagai tolak ukur kemampuan seseorang. Dengan demikian, berdasarkan sistem kompetensi ini dapat diketahui apakah seseorang telah bagaimana mengembangkannya, dengan pelatihan dan pembinaan atau perlu dimutasikan kebagian lain.

## 2. Karakteristik Kompetensi

Menurut Spencer and Spencer dalam Prihadi (2004:38-39) terdapat 5 (lima) karakteristik kompetensi, yaitu :<sup>22</sup>

- a. Motif (*motive*) adalah hal-hal yang seseorang pikir atau inginkan secara konsisten yang menimbulkan tindakan.
- b. Sifat (*traits*) adalah karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap situasi atau informasi.
- c. Konsep diri (*Self-Concept*) adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- d. Pengetahuan (*Knowledge*), adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan (*knowledge*) merupakan kompetensi yang kompleks.
- e. Keterampilan (*Skill*). adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Sedangkan menurut Spencer and Spencer yang dikutip oleh Surya Dharma, konsep diri (*Self-concept*), watak/sifat (*traits*) dan motif kompetensi lebih tersembunyi (*hidden*), dalam (*deeper*) dan berbeda pada titik sentral keperibadian seseorang.<sup>22</sup>

Kompetensi pengetahuan (*Knowledge Competencies*) dan keahlian (*Skill Competencies*) cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berbeda di permukaan sebagai salah satu karakteristik yang dimiliki manusia. Kompetensi dapat dihubungkan dengan kinerja dalam sebuah model alir sebab akibat yang menunjukkan bahwa tujuan, perangai, konsep diri, dan kompetensi pengetahuan yang kemudian memprakirakan kinerja kompetensi mencakup niat, tindakan dan hasil akhir.<sup>22</sup>

Misalnya, motivasi untuk berprestasi, keinginan kuat untuk berbuat lebih baik dari pada ukuran baku yang berlaku dan untuk mencapai hasil yang maksimal, menunjukkan kemungkinan adanya perilaku kewiraswastaan, penentuan tujuan, bertanggung jawab atas hasil akhir dan pengambilan resiko yang diperhitungkan.<sup>22</sup>

### **3. Hubungan Kompetensi Dengan Kinerja**

Untuk menganalisis hubungan kompetensi dengan peningkatan kinerja, penulis menggunakan teori kompetensi (*competency theory*) Spencer (Spencer & Spencer dalam Palan 2007: 62). Banyak pendekatan yang dilakukan dalam mengembangkan kerangka kerja kompetensi. Framework yang paling sering digunakan adalah kompetensi menurut Spencer.<sup>22</sup>

Kompetensi menurut Spencer & Spencer (1993: 82) adalah karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Kompetensi terdiri dari 5 tipe karakteristik, yaitu motif (kemauan konsisten dan menjadi sebab dari tindakan), faktor bawaan (karakter dan respon yang konsisten), konsep diri (gambaran diri), pengetahuan (informasi dalam bidang tertentu) dan keterampilan (kemampuan untuk melaksanakan tugas).<sup>22</sup>

Kompetensi dapat juga digunakan sebagai kriteria untuk menentukan penempatan kerja karyawan. Karyawan yang ditempatkan pada tugas tertentu akan mengetahui kompetensi apa yang diperlukan, serta jalan yang harus ditempuh untuk mencapainya dengan mengevaluasi kompetensi-kompetensi yang sesuai dengan tolok ukur penilaian kinerja. Sehingga sistem pengelolaan sumber daya manusia lebih terarah, karyawan dapat dikembangkan untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, keahlian, tingkat kompetensi dan kinerjanya.<sup>8</sup>

## **E. Pelatihan**

### **1. Definisi Pelatihan**

Pelatihan kerja merupakan sarana pembinaan dan pengembangan karir, melalui keikutsertaan program pelatihan yang sistematis dan terorganisir dengan mempelajari pengetahuan dan keterampilan dalam jangka waktu yang terbatas. Pelatihan kerja dilakukan berdasarkan kebutuhan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja karyawan

dengan metode yang lebih mengutamakan praktek sehingga di harapkan karyawan tersebut dapat memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan.<sup>23</sup>

Menurut Andrew E. Sikula, pelatihan karyawan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek, menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, di mana personal non manajerial mempelajari kemampuan dan pengetahuan teknis untuk tujuan tertentu.<sup>12</sup>

Menurut Sondang P. Siagian, pelatihan adalah proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik dan metode tertentu. Pelatihan kerja adalah bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar system pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori.

Dari berbagai pengertian pelatihan seperti yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik sebuah simpulan yaitu pelatihan merupakan suatu proses pendidikan dalam jangka waktu tertentu yang telah dilakukan oleh perusahaan yang bertujuan untuk dapat memperbaiki dan mengembang kan keahlian, keterampilan, kecakapan dan pengetahuan karyawan dalam menghadapi pekerjaan sesuai dengan jabatan mereka pada saat ini yang sesuai dengan keinginan perusahaan.<sup>24</sup>

## **2. Jenis- jenis Pelatihan**

Menurut Mathis dan Jackson pelatihan dapat dirancang untuk memenuhi tujuan berbeda dan dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai cara, yang meliputi:<sup>25</sup>

1. Pelatihan yang dibutuhkan dan rutin: dilakukan untuk memenuhi berbagai syarat hukum yang diharuskan dan berlaku sebagai pelatihan untuk semua karyawan (orientasi karyawan baru).
2. Pelatihan pekerjaan/ teknis: memungkinkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan, tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik.
3. Pelatihan antar pribadi dan pemecahan masalah: dimaksudkan untuk mengatasi masalah operasional dan antar pribadi serta meningkatkan hubungan dalam pekerjaan organisasional.
4. Pelatihan perkembangan dan inovatif: menyediakan fokus jangka panjang untuk meningkatkan kapabilitas individual dan organisasional untuk masa depan.

### **3. Tujuan Pelatihan**

Menurut Hasibuan pengembangan karyawan bertujuan dan bersifat bagi perusahaan, karyawan, konsumen, atau masyarakat yang mengkonsumsi barang/ jasa yang dilaksanakan perusahaan. Tujuan pengembangan hakikatnya menyangkut hal-hal berikut:<sup>25</sup>

- a. Produktivitas Kerja

Dengan pengembangan, produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin, karena *technical skill*, *human skill*, dan *managerial skill* karyawan yang semakin baik.

- b. Efisiensi

Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi

tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi arusnya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relatif kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

c. Kerusakan

Pengembangan karyawan bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Tujuan dari pelatihan dan pengembangan adalah:<sup>25</sup>

- a. Untuk meningkatkan kualitas *output*.
- b. Untuk meningkatkan kuantitas *output*.
- c. Untuk menurunkan biaya limbah dan perawatan.
- d. Untuk menurunkan jumlah dan biaya terjadinya kecelakaan.
- e. Untuk menurunkan *turnover*, ketidakhadiran kerja serta meningkatkan kepuasan kerja.
- f. Untuk mencegah timbulnya antipasti karyawan.

#### **4. Indikator Pelatihan Kerja**

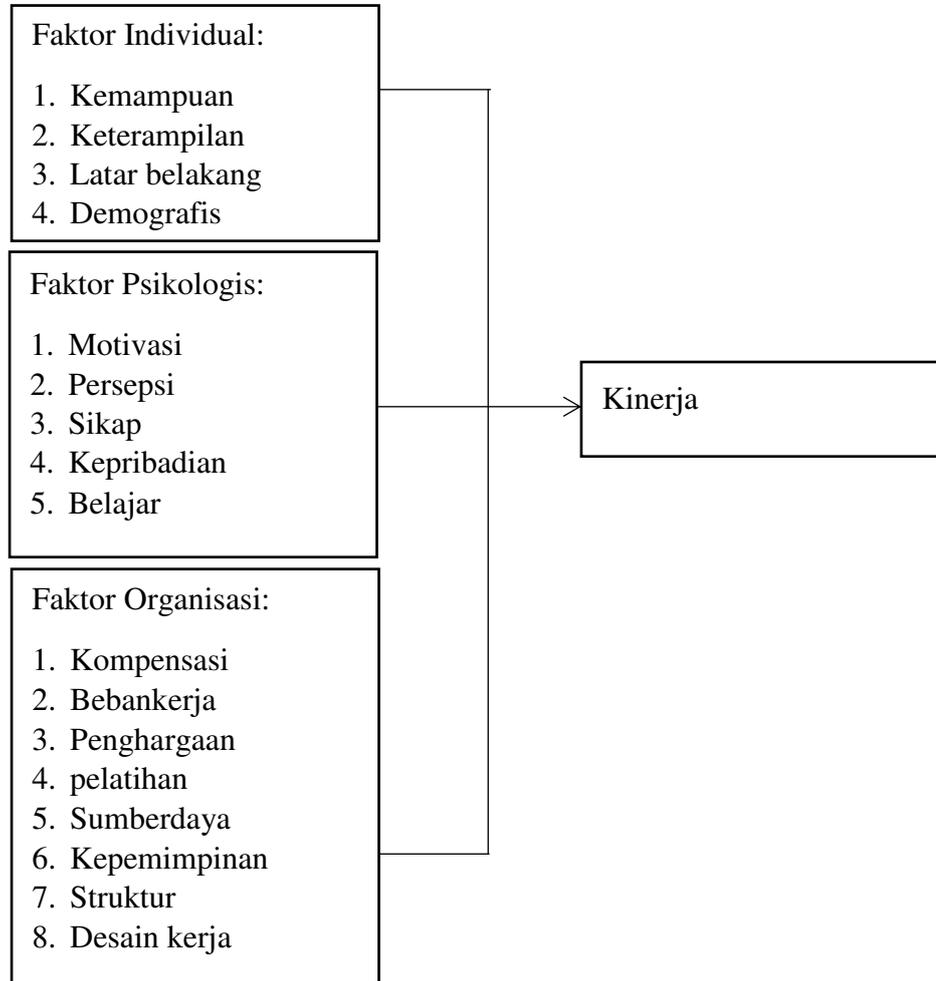
Pelatihan kerja yang diberikan oleh perusahaan merupakan bentuk pengembangan atau investasi jangka panjang untuk mempersiapkan persaingan bisnis di masa depan. Dalam mencapai pelatihan kerja yang baik terdapat lima kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur pelatihan kerja, yaitu:<sup>23</sup>

- a. Metode pelatihan Dapat diukur dengan melihat metode apa yang digunakan dalam pelatihan di perusahaan atau organisasi karena metode

pelatihan sangat menentukan keberhasilan proses pelatihan.

- b. Fasilitas pelatihan Dapat diukur dengan melihat kelengkapan fasilitas yang digunakan dalam kegiatan pelatihan dan penggunaan fasilitas pelatihan.
- c. Kemampuan peserta Dilihat dari seberapa pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki para peserta pelatihan dalam perusahaan yang diikuti oleh seluruh karyawan, baik karyawan baru maupun karyawan lama.
- d. Kemampuan pelatih Dengan melihat kemampuan dan pengetahuan pelatih program pelatihan harus benar – benar menguasai materi baik secara teori maupun praktek.
- e. Materi pelatihan Ditinjau dengan melihat apa yang akan di kembangkan dari peserta pelatihan dengan menyajikan materi yang mudah dipahami oleh para peserta pelatihan.

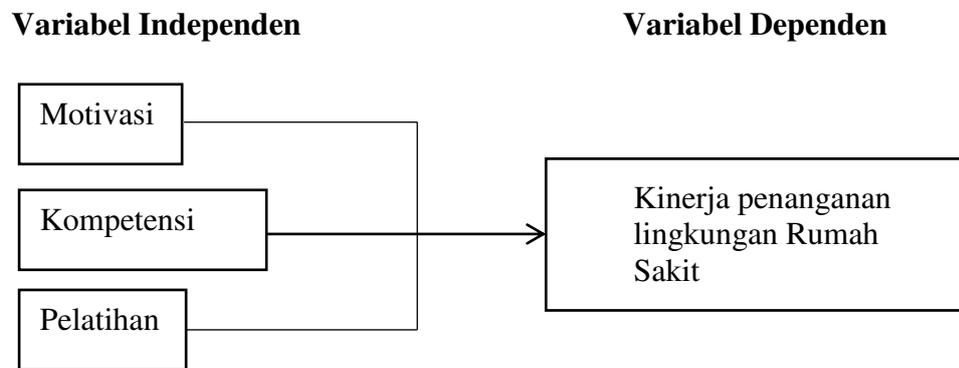
## F. Kerangka Teori



**Bagan 2.1 Kerangka Teori**  
Sumber: Teori Gibson (2012)

## G. Kerangka Konsep Penelitian

Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini yaitu:



**Bagan 2.2 Kerangka Konsep**

## H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban awal untuk pertanyaan penelitian dirumuskan dalam desain penelitian. Hipotesis H(a) dari penelitian ini adalah:

- H<sub>a1</sub> : Motivasi berpengaruh terhadap kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman tahun 2023
- H<sub>a2</sub> : Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman tahun 2023
- H<sub>a3</sub> : Pelatihan berpengaruh terhadap kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman tahun 2023

## I. Definisi Operasional

Tabel 2.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	<b>Motivasi kinerja penanganan lingkungan petugas Cleaning Service</b>	Dorongan kerja yang ditujukan kepada petugas <i>cleaning service</i> rumah sakit agar hasil kerja atau prestasi kerja yang dihasilkan menjadi lebih baik	Kuesioner	Wawancara	1. Kategori Baik $\geq 5$ 2. Kategori kurang baik $< 5$	Ordinal
2	<b>Kompetensi kinerja penanganan lingkungan petugas Cleaning Service</b>	Suatu kemampuan petugas <i>cleaning service</i> RS dalam melaksanakan pekerjaan pengelolaan lingkungan seperti menyapu, pel lantai, membersihkan langit-langit dari sarang laba, membersihkan wc, mengikat sampah, dll	Kuesioner	Wawancara	1. Kategori Baik $\geq 5$ 3. Kategori kurang baik $< 5$	Ordinal
3	<b>Pelatihan kinerja penanganan lingkungan petugas Cleaning Service</b>	Sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian serta sikap agar petugas <i>cleaning service</i> RS semakin	Kuesioner	Wawancara	1. Kategori Baik $\geq 5$ 2. Kategori kurang baik $< 5$	Ordinal

		terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan standar.				
4	<b>Kinerja penanganan lingkungan petugas <i>Cleaning Service</i></b>	merupakan suatu cara pandang petugas <i>cleaning service</i> , baik secara positif maupun negatif tentang pekerjaannya	Kuesioner	Wawancara	1. Kategori Baik $\geq 5$ 2. Kategori kurang baik $< 5$	Ordinal

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu dengan mengumpulkan data motivasi, kompetensi, dan pelatihan terhadap kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman dengan menggunakan kuesioner.

### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini direncanakan di RSUD Pariaman yang berada di JL. Prof. M. Yamin, SH. No. 5, Kp. Baru, Kec. Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatera Barat.

#### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan pada Januari – Mei 2023.

### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah petugas *cleaning servis* di RSUD Pariaman yang berjumlah sebanyak 30 orang.

#### 2. Sampel

Sampel penelitian ini adalah total sampel, seluruh populasi sebanyak 30 orang.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dengan menggunakan kuesioner dengan wawancara dengan responden.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Profil RSUD Pariaman tahun 2022.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang digunakan untuk mengukur tingkat motivasi, kompetensi, dan pelatihan terhadap kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman.

#### **F. Teknik Pengolahan Data**

Setelah kegiatan pengumpulan data, kemudian dilakukan pengolahan data melalui beberapa tahapan, diantaranya:<sup>26</sup>

##### 1. Menyunting data (*editing*)

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian kuesioner apakah jawaban sudah jelas, lengkap, konsisten dan relevan.

##### 2. Mengkode data (*coding*)

Merupakan kegiatan pemberian kode pada setiap data variabel yang terkumpul berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan.

*Coding* dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat pada saat analisis data dan entri data.

### 3. Memasukkan data (*entry*)

Data dientri ke dalam program agar data dapat dianalisis. Proses ini dilakukan menggunakan komputer.

### 4. Membersihkan data (*cleaning*)

Kegiatan untuk membersihkan data yaitu pengecekan kembali kelengkapan data yang telah dientri, untuk memastikan bahwa data telah bersih dari kesalahan dalam pengkodean maupun dalam membaca kode sehingga data dapat dianalisis.

## **G. Analisis Data**

Analisis data pada penelitian ini menggunakan *software* statistik pada komputer dimana meliputi:<sup>26</sup>

### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan masing-masing variabel yang diteliti. Informasi yang disampaikan menggunakan distribusi frekuensi.

### 2. Analisis Bivariat

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yaitu hubungan motivasi, kompetensi, dan pelatihan terhadap kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman. Gunakan analisis bivariate Uji *Chi-square*. Untuk melihat hasil kemaknaan perhitungan statistic digunakan batas 0,05

sehingga jika nilai  $p\text{-value} < 0,05$  maka ada hubungan yang bermakna, tetapi jika  $p\text{-value} > 0,05$  maka tidak ada hubungan bermakna.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum RSUD Pariaman**

RSUD Pariaman merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang beralamat di Jl. Prof. M. Yamin, SH. No. 5 Pariaman, Kec. Pariaman Tengah, Kota Pariaman. RSUD Pariaman terletak di pusat Kota Pariaman dengan hamparan dataran rendah yang landau terletak di pantai barat Sumatera dengan ketinggian antara 2 sampai dengan 35 meter di atas permukaan laut dengan luas daratan 73,36 km<sup>2</sup> dengan panjang pantai ± 12,7 km dan terletak 00<sup>0</sup> 33' 00<sup>0</sup> - 00<sup>0</sup> 40' 43" Lintang Selatan dan 100<sup>0</sup> 04' 46"- 100<sup>0</sup> 10' 55" Bujur Timur. Adapun batas wilayah RSUD Pariaman adalah:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan sungai air pampam
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan jalan Prof. M. Yamin
3. Sebelah barat berbatasan dengan tanah adat kaum masyarakat Pariaman
4. Sebelah timur berbatasan dengan jalan M.Djamil

### **B. Hasil Penelitian**

#### **1. Karakteristik Responden Penelitian**

##### **a. Umur**

Untuk karakteristik berdasarkan umur didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di RSUD Pariaman

Umur	f	%
17-25	2	6,7
26-35	20	66,7
36-45	1	3,3
46-55	7	23,3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat sebagian besar petugas *Cleaning Service* pada rentang umur 26-35 sebanyak 66,7%.

#### b. Lama Bekerja

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Kerja di RSUD Pariaman

Lama Bekerja	f	%
>5	24	80
<5	6	20
Total	30	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat sebagian besar petugas *Cleaning Service* kerja paling lama >5 tahun (lebih dari 5 tahun) sebanyak 80%.

## 2. Analisis Univariat

#### a. Distribusi Frekuensi Motivasi Responden

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan motivasi responden di RSUD Paraiaman

Motivasi	f	%
Termotivasi	14	46,7
Tidak Termotivasi	16	53,3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa sebesar 53,3% petugas *cleaning service* tidak termotivasi dalam bekerja.

**b. Distribusi Frekuensi Kompetensi Responden**

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kompetensi responden di RSUD Paraiaman

Kompetensi	f	%
Kompeten	13	43,3
Tidak Kompeten	17	56,7
Total	30	100

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa sebesar 56,7% petugas *cleaning service* memiliki kompetensi kurang baik.

**c. Distribusi Frekuensi Pelatihan Responden**

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan pelatihan responden di RSUD Paraiaman

Pelatihan	f	%
Ada	12	40
Tidak Ada	18	60
Total	30	100

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa sebesar 60% petugas *cleaning service* tidak ada melakukan pelatihan.

**d. Distribusi Frekuensi Kinerja Responden**

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan kinerja responden di RSUD Paraiaman

Kinerja	f	%
Baik	12	40
Kurang Baik	18	60
Total	30	100

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa sebesar 60% petugas *cleaning service* memiliki kinerja kurang baik.

**3. Analisis Bivariat**

Analisa bivariat ini digunakan untuk melihat hubungan antara masing-masing variabel independen dan dependen. Penelitian ini dilakukan secara elektronik. Analisa uji statistik ini menggunakan rumus *chi square test*. Jika p

value  $< \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  ditolak berarti ada hubungan bermakna (signifikan) antara variabel independen dan dependen, namun jika sebaliknya berarti  $H_a$  ditolak.

- a. Hubungan motivasi dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman tahun 2023

Tabel 4.7 Hasil Uji *Chi Square* Hubungan motivasi dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman tahun 2023

Motivasi	Kinerja				Total	<i>p</i> <i>value</i>	
	Baik		Kurang Baik				
	N	%	n	%	N		%
Termotivasi	6	42,9	8	57,1	14	100	0,005
Tidak Termotivasi	0	.0	16	100	16	100	
Total	6	20	24	80	30	100	

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa kinerja yang kurang baik lebih banyak yang tidak termotivasi 100% dari yang termotivasi 57,1 %. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,005$  nilai tersebut  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kinerja di RSUD Pariaman. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat faktor resiko terhadap motivasi petugas *cleaning service*.

- b. Hubungan kompetensi dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman tahun 2023

Tabel 4.8 Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Kompetensi dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman tahun 2023

Kompetensi	Kinerja		Total	<i>p</i> <i>value</i>
	Baik	Kurang Baik		

	n	%	n	%	n	%	
Kompeten	6	46,2	7	53,8	13	100	0,003
Tidak Kompeten	0	.0	17	100	17	100	
Total	6	20	24	80	30	100	

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa kinerja yang kurang baik lebih banyak yang tidak kompeten 100% dari yang kompeten 53,8%. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,003$  nilai tersebut  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kompetensi dengan kinerja di RSUD Pariaman. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat faktor resiko terhadap kompetensi petugas *cleaning service*.

- c. Hubungan Pelatihan dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman tahun 2023

Tabel 4.9 Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Pelatihan dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman tahun 2023

Pelatihan	Kinerja				Total	<i>p value</i>	
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	N		%
Ada	5	41,7	7	58,3	12	100	0,026
Tidak Ada	1	5,6	17	94,4	18	100	
Total	6	20	24	80	30	100	

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa kinerja yang kurang baik lebih banyak yang tidak ada pelatihan 94,4% dari yang ada pelatihan 58,3%. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,026$  nilai tersebut  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelatihan dengan kinerja di RSUD Pariaman.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat faktor resiko terhadap pelatihan petugas *cleaning service*.

## C. Pembahasan

### 1. Analisa Univariat

#### a. Motivasi

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 30 orang petugas *Cleaning Service*, petugas *Cleaning Service* yang termotivasi sebanyak 6 orang dengan persentase 20% dan petugas *Cleaning Service* tidak termotivasi sebanyak 24 orang dengan persentase 80%. Dengan demikian, diperoleh bahwa mayoritas petugas *cleaning service* yang tidak termotivasi dibandingkan dengan petugas *cleaning service* yang memiliki motivasi tinggi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahfud di RSUD Aisyah Ponorogo diketahui bahwa sebagian besar petugas *cleaning service* terdapat 78,2% memiliki motivasi yang kurang baik.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Husni Mubarak tentang pengaruh motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan *cleaning service* diketahui bahwa 70,5% kurang termotivasi dalam bekerja.

Menurut Widardi bahwa seseorang yang sangat termotivasi dalam bekerja adalah orang yang melaksanakan upaya maksimal, guna mencapai tujuan produksi unit kerjanya dan organisasi di mana ia

bekerja. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai motivasi dengan kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD PARIAMAN diketahui bahwa ada 42,9% petugas *cleaning service* yang termotivasi adalah petugas *cleaning service* yang memiliki kinerja yang baik 20%. Sedangkan 57,1% yang tergolong memiliki motivasi kurang baik, terdapat 80% petugas *cleaning service* yang memiliki kinerja yang kurang baik dan 20% petugas *cleaning service* yang memiliki kinerja baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa motivasi petugas *cleaning service* yang termotivasi lebih rendah dari yang tidak termotivasi pada saat bekerja. Hal ini dikarenakan semakin rendahnya motivasi petugas *cleaning service* dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga ikut rendah, namun jika petugas *cleaning service* termotivasi dalam bekerja maka kinerja petugas akan lebih baik.

Dengan demikian pada penelitian ini dapat diartikan bahwa motivasi petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan rumah sakit masih rendah dilihat langsung dari hasil wawancara tentang motivasi petugas *cleaning service* kurang dalam pengelolaan lingkungan,

sehingga motivasi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pedagang. Maka perlu adanya peningkatan tingkat motivasi dengan diadakannya sosialisai dari pihak Rumah Sakit tentang pengelolaan lingkungan supaya perilaku pedagang dapat menjadi lebih baik. Berdasarkan hal tersebut pada saat melakukan penelitian, peneliti memberikan edukasi teknis mengenai pengelolaan lingkungan yang baik dan benar.

**b. Kompetensi**

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi didapatkan hasil bahwa kompetensi petugas *cleaning service* dengan kinerja dalam pengelolaan lingkungan dari 30 petugas *cleaning service* terdapat 24 petugas *cleaning service* yang memiliki kinerja kurang baik, terdapat 100% petugas *cleaning service* yang memiliki kompetensi kurang baik, sedangkan petugas *cleaning service* yang memiliki kompetensi baik sebanyak 53,8%.

Kompetensi (kemampuan) petugas *cleaning service* adalah kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan atau melakukan sesuatu dengan benar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2016) secara simultan, diperoleh nilai F hitung sebesar  $16,982 \geq$  nilai F tabel (3,175) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti secara simultan ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kemampuan kerja, motivasi kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Nisa Nur Alinna didapatkan bahwa kompetensi (X1) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) karena nilai signifikansi sebesar  $0,270 > 0,05$  dalam arti dimana nilai signifikansi lebih besar dari nilai alfa 0.05 yang jelas menunjukkan bahwa jika nilai signifikansi lebih besar maka variabel tersebut berpengaruh begitupun juga sebaliknya yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_01$  diterima.

Indikator kompetensi untuk mengukur kinerja yaitu pengalaman kerja, pendidikan, pengetahuan dan keterampilan seperti teori yang dikemukakan oleh Novriyanti (2019) menunjukkan bahwa kompetensi tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena melalui kompetensi yang baik dan memadai, karyawan akan lebih dalam menguasai pekerjaan yang diberikan dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kompetensi karyawan sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja yang dimiliki, pendidikan yang telah ditempuh, pengetahuan yang luas dan juga keterampilan yang dimiliki.

Tidak kompetennya petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan dirumah sakit berdampak negatif terhadap kehidupan bersih dan sehat lingkungan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pendapat Prayitno dan Suprato, mengatakan bahwa standar kompetensi adalah spesifikasi atau sesuatu yang dilakukan, memuat persyaratan minimal yang harus dimiliki seseorang yang akan melakukan pekerjaan tertentu agar

bersangkutan mempunyai kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan hasil baik.

Kompetensi petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD Pariaman dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu diantaranya umur, pengalaman, dan pelatihan.

### c. Pelatihan

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi didapatkan hasil bahwa pelatihan petugas *cleaning service* dengan kinerja dalam pengelolaan lingkungan dari 30 petugas *cleaning service* terdapat dari 24 responden yang memiliki kinerja kurang baik terdapat 94,4% petugas *cleaning service* yang memiliki pelatihan kurang baik, sedangkan petugas *cleaning service* yang memiliki motivasi baik sebanyak 58,3%.

Menurut Andrew E. Sikula, pelatihan karyawan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek, menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, di mana personal non manajerial mempelajari kemampuan dan pengetahuan teknis untuk tujuan tertentu.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Langgeng Ratnasari (2013) diketahui bahwa 58,9% pelatihan mempengaruhi kinerja.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Agam Aulia (2021) Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap kinerja diketahui bahwa 58,6% pelatihan mempengaruhi kinerja.

Menurut bernandi J, pelatihan adalah setiap usaha untuk dapat memperbaiki performansi pekerja pada suatu perusahaan tertentu yang menjadi tanggung jawab, atau suatu pekerjaan yang ada kaitan dengan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan masih banyaknya petugas *cleaning service* yang belum mendapatkan pelatihan yang membantu mereka dalam melakukan pekerjaan. Dapat dikatakan bahwa jika petugas *cleaning service* mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan pekerjaannya maka kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan pasti akan menjadi lebih baik. Maka dari itu petugas *cleaning service* harus diberikan penyuluhan oleh Rumah Sakit guna memperbaiki kualitas kinerja petugas dalam pengelolaan lingkungan.

#### **d. Kinerja**

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi didapatkan hasil bahwa pelatihan petugas *cleaning service* dengan kinerja dalam pengelolaan lingkungan dari 30 petugas *cleaning service* terdapat dari 40% petugas *cleaning service* memiliki kinerja yang baik, dan 60% memiliki kinerja yang kurang baik.

Tanggapan responden atas pertanyaan mengenai “Apakah pekerjaan pembersihan Anda dilakukan dengan tepat dan teliti?”. Hal ini menunjukkan bahwa dalam bekerja petugas *cleaning service* belum menyelesaikan pekerjaan secara cermat, dan dalam bekerja petugas *cleaning service* tidak mematuhi Standar Prosedur Operasional (SOP)

Membersihkan Ruangan, seperti petugas *cleaning service* harus membersihkan ruangan (langit-langit, pintu, lantai, dinding, meja, WC, dan jendela). Namun masih ditemukan jaring laba- laba di langit- langit ruangan, dan jendela yang masih berdebu.

Untuk pertanyaan “Apakah Anda selalu menyelesaikan tugas pembersihan sesuai dengan standar yang ditetapkan?”. Hal ini menunjukkan bahwa dalam bekerja petugas *cleaning service* tidak mematuhi Standar Prosedur Operasional (SOP) Membersihkan Ruangan, seperti petugas *cleaning service* harus membersihkan lantai 2 kali dalam 1 hari, melakukan pengepelan 2 kali dalam 1 hari. Namun petugas *cleaning service* hanya melakukan pengepelan ruangan pada pagi hari saja.

Untuk pertanyaan “Apakah Anda melakukan pekerjaan pembersihan dengan efisien dan dalam waktu yang ditentukan?”. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pembersihan ruangan petugas *cleaning service* harus menyelesaikan pembersihan ruangan (lantai, dinding, meja, perabot, WC, langit-langit, dan jendela) sebelum pegawai RS memasuki ruangan, akan tetapi masih ada pekerjaan pembersihan yang belum selesai sesuai waktu yang sudah ditentukan, seperti masih belumnya dilakukan pembersihan meja diruangan ketika pegawai RS sudah datang.

Untuk pertanyaan “Apakah Anda selalu menggunakan peralatan dan produk pembersih dengan benar dan aman?” dan “Apakah hasil pembersihan yang Anda lakukan selalu bersih dan rapi?”. Hal ini

menunjukkan bahwa dalam pembersihan ruangan petugas *cleaning service* harus menggunakan produk pembersihan (DM kerak, pembersih lantai, pinsol) yang sesuai, namun karena petugas *cleaning service* belum memiliki pelatihan dalam penggunaan bahan pembersih maka sering terjadi kesalahan dalam melakukan pembersihan, seperti membersihkan lantai yang ada keraknya harus menggunakan DM Kerak, namun petugas *cleaning service* hanya menggunakan pembersih lantai yang biasa sehingga tidak menghilangkan kerak yang ada dilantai.

Untuk pertanyaan “Apakah Anda responsif terhadap permintaan khusus dari pelanggan terkait pembersihan?”. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pembersihan ruangan petugas *cleaning service* belum bisa cepat tanggap dalam pekerjaannya, dikarenakan masih belum adanya pelatihan dan pengalaman kerja sebagai *cleaning service*, seperti ketika adanya tumpahan darah dilantai petugas *cleaning service* tidak mengetahui apa yang harus dikerjakan.

Untuk pertanyaan “Apakah Anda dapat mengatasi masalah pembersihan dengan cara yang efektif?”. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pembersihan ruangan petugas *cleaning service* belum mematuhi Standar Prosedur Operasional (SOP) Membersihkan Ruangan dan belum mendapatkan pelatihan dalam bekerja, seperti menggunakan peralatan dan bahan yang sesuai dengan jenis kotorannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Langgeng Ratnasari (2013) yang menyatakan bahwa 56,2% kinerja petugas yang rendah dalam melakukan pembersihan ruangan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisa Nur Alinna (2022) diketahui bahwa sebagian besar petugas *cleaning service* terdapat 66,7% memiliki kinerja yang kurang baik.

Menurut Gibson, Job Performance adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa kinerja petugas *cleaning service* masih tergolong rendah dikarenakan tidak ada dilakukan pelatihan sebelum mereka bekerja, dan juga belum adanya pengalaman petugas dalam bekerja sebagai petugas *cleaning service*. Maka diharapkan kepada pihak rumah sakit melakukan sosialisasi yang berhubungan dengan kinerja petugas agar hasil kinerja petugas *cleaning service* menjadi lebih baik.

## **2. Analisa Bivariat**

### **a. Hubungan motivasi dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman tahun 2023**

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* antara motivasi dengan kinerja petugas *cleaning service* diperoleh nilai P value =  $0,005 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dapat disimpulkan bahwa ada hubungan motivasi

dengan kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di Rumah Sakit.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan petugas *Cleaning Service* memiliki motivasi yang rendah dan dilihat dari kinerja petugas *Cleaning Service* juga memiliki kinerja yang buruk dalam pengelolaan lingkungan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahfud di RSUD Aisyah Ponorogo diketahui bahwa ada hubungan motivasi dengan kinerja petugas *Cleaning service*.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Husni Mubarak tentang pengaruh motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan *cleaning service* diketahui bahwa ada hubungan bermakna motivasi dengan kinerja petugas *Cleaning service*.

Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Dengan demikian pada penelitian ini dapat diartikan bahwa motivasi petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan rumah sakit masih rendah dilihat langsung dari hasil wawancara tentang motivasi petugas *cleaning service* kurang dalam pengelolaan lingkungan, sehingga motivasi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pedagang. Maka perlu adanya peningkatan tingkat motivasi

dengan diadakannya sosialisasi dari pihak Rumah Sakit tentang pengelolaan lingkungan supaya perilaku pedagang dapat menjadi lebih baik. Berdasarkan hal tersebut pada saat melakukan penelitian, peneliti memberikan edukasi teknis mengenai pengelolaan lingkungan yang baik dan benar.

**b. Hubungan kompetensi dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman tahun 2023**

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* antara kompetensi dengan kinerja petugas *cleaning service* diperoleh nilai P value =  $0,003 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kompetensi dengan kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di Rumah Sakit.

Kompetensi (kemampuan) petugas *cleaning service* adalah kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan atau melakukan sesuatu dengan benar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2016) didapatkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kemampuan kerja, motivasi kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan).

Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian oleh Nisa Nur Alinna didapatkan bahwa kompetensi (X1) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) karena nilai signifikansi sebesar  $0,270 > 0,05$  dalam arti dimana nilai signifikansi lebih besar dari nilai alfa 0.05.

Indikator kompetensi untuk mengukur kinerja yaitu pengalaman kerja, pendidikan, pengetahuan dan keterampilan seperti teori yang dikemukakan oleh Novriyanti (2019) menunjukkan bahwa kompetensi tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena melalui kompetensi yang baik dan memadai, karyawan akan lebih dalam menguasai pekerjaan yang diberikan dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kompetensi karyawan sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja yang dimiliki, pendidikan yang telah ditempuh, pengetahuan yang luas dan juga keterampilan yang dimiliki.

Tidak kompetennya petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di rumah sakit berdampak negatif terhadap kehidupan bersih dan sehat lingkungan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pendapat Prayitno dan Suprato, mengatakan bahwa standar kompetensi adalah spesifikasi atau sesuatu yang dilakukan, memuat persyaratan minimal yang harus dimiliki seseorang yang akan melakukan pekerjaan tertentu agar bersangkutan mempunyai kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan hasil baik.

**c. Hubungan Pelatihan dengan kinerja pada petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman tahun 2023**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,026$  nilai tersebut  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelatihan dengan kinerja di RSUD Pariaman.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Langgeng Ratnasari (2013) diketahui bahwa ada hubungan pelatihan dengan kinerja pada petugas *cleaning service*.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Agam Aulia (2021) Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap kinerja diketahui bahwa ada hubungan pelatihan dengan kinerja pada petugas *cleaning service*.

Menurut Andrew E. Sikula, pelatihan karyawan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek, menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, di mana personal non manajerial mempelajari kemampuan dan pengetahuan teknis untuk tujuan tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan masih banyaknya petugas *cleaning service* yang belum mendapatkan pelatihan yang membantu mereka dalam melakukan pekerjaan. Dapat dikatakan bahwa jika petugas *cleaning service* mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan pekerjaannya maka kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan pasti akan menjadi lebih baik. Maka dari itu petugas *cleaning service* harus diberikan penyuluhan oleh Rumah Sakit guna memperbaiki kualitas kinerja petugas dalam pengelolaan lingkungan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan di RSUD pariaman tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari 30 petugas *cleaning service* sebesar 53,3% petugas *cleaning service* yang tidak termotivasi dalam pengelolaan lingkungan RS.
2. Dari 30 petugas *cleaning service* sebesar 56,7% petugas *cleaning service* yang tidak kompetensi dalam pengelolaan lingkungan.
3. Dari 30 petugas *cleaning service* sebesar 60% petugas *cleaning service* yang tidak melakukan pelatihan dalam pengelolaan lingkungan.
4. Dari 30 petugas *cleaning service* sebesar 60% petugas *cleaning service* yang memiliki kinerja kurang baik dalam pengelolaan lingkungan.
5. Adanya hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kinerja petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman dengan p-value 0,005.
6. Adanya hubungan yang signifikan antara kompetensi dengan kinerja petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman dengan p-value 0,003.
7. Adanya hubungan yang signifikan antara pelatihan dengan kinerja petugas *cleaning service* di RSUD Pariaman dengan p-value 0,026.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang dilakukan, maka saran yang dapat diberikan antara lain:

### **1. Bagi RSUD Pariaman**

Diharapkan untuk RSUD Pariaman memberikan pelatihan tentang motivasi dalam meningkatkan kinerja pada petugas kebersihan yang baik dan benar.

### **2. Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan penelitian selanjutnya melakukan penelitian mengenai variabel-variabel lain yang berhubungan dengan kinerja petugas kebersihan untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. 2023, P. N. 2 T. Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan. *Peratur. Menteri Kesehat. Republik Indones. Nomor 4 Tahun 2018* **151**, 10–17 (2018).
2. Dasar-Dasar Kesehatan Lingkungan. Dasar-Dasar Kesehatan Lingkungan. *Progr. Stud. Kesehat. Masyarakat, Fak. Kedokteran, Univ. Udayana*, 1–161 (2017).
3. Zerizghy, M. G. *et al.* Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *Am. J. Res. Commun.* **5**, 12–42 (2009).
4. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 1–80 (2019).
5. Sulistiowati, I. Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Kinerja Petugas Kebersihan Rumah Sakit Di Kota Madiun. 1–2 (2014).
6. Febi Putri Wahyuni. Gambaran Pengetahuan Sikap Dan Tindakan Pemakaian Alat Pelindung Diri Pekerja Cleaning Service Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Adnaan Wd Payakumbuh Tahun 2022. (2022).
7. Rahmayanti, S. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja pekerja kebersihan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. (2017).
8. Tsauri, S. *Manajemen Kinerja Performance Management. STAIN Jember Press* (2014).
9. Pamungkas, A. P., Sulandari, S., Psi, S. & Ger, M. Hubungan Antara Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Cleanning Service Universitas Muhammadiyah .... (2021).
10. Si, M. *et al.* KINERJA KARYAWAN ( Studi Kasus Karyawan Cleaning Service PT . Rizky Agung Abadi ).
11. Hartati, H. & Mahmud, M. Efek Kompensasi, Kompetensi, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Cleaning Service Rs. Fatima Kota Parepare. *J. Mirai Manag.* **8**, 683–693 (2023).
12. Chairunnisah, R., KM, S. & Mataram, P. M. F. H. *Teori sumber daya manusia. Kinerja Karyawan* (2021).
13. Eko Budiyanto, SE., M. M. D. H. S. *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja. Evaluasi Kinerja SDM* (2020).
14. Prof.Dr.Bernhard Tewel, SE., M., Dr.Adolfina, SE., Ms., Merinda H. Ch.Pandowo, SE., M. & Dr.Hendra N. Tawas, SE., Ms. Perilaku Organisasi. (2017).

15. Priyono. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Zifatama Publisher vol. 53 (2010).
16. Dr. H. MOH. MUNIR, Lc., M. A. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Cleaning Service Di Rsu Aisyah Ponorogo. *Transcommunication* **53**, 1–8 (2018).
17. Nur Akmal. Gambaran Pengetahuan Pegawai Cleaning Services Tentang Pelaksanaan Proteksi Diri Terhadap Infeksi Nosokomial di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. 106 (2013).
18. Indonesia, M. K. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit. *J. Kaji. Pendidik. Ekon. dan Ilmu Ekon.* **2**, 1–19 (2019).
19. Putro, N. Y. A. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing (Studi pada Perusahaan Penyedia Jasa Outsourcing PT. ASH Cabang Madiun). 1–14 (2017).
20. Melianingrum. Terhadap Kinerja Karyawan Biro Produksi. (2014).
21. Nisa Nur Alinna. Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PD. BPR NTB Mataram. *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.* (2022).
22. Tsauri, S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Journal of Modern African Studies* vol. 35 (2013).
23. FADILA, R. Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Karyawan Cleaning Service Pt Rizky Agung .... *Repo.Pelitabangsa.Ac.Id* (2019).
24. Ratnasari, S. Pengaruh Faktor-Faktor Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Departemen Produksi Pt. X Batam. *Bul. Stud. Ekon.* **18**, 43–50 (2013).
25. zulkifli noor, D. H. . Z. 2018 Manajemen SDM Pendekatan dan Teori Praktis Full.pdf. 162 at (2018).
26. Henny Syapitri Amila & juneris Aritonang. *Metodologi penelitian Kesehatan*. Ahlimedia Press (2021).

## Lampiran 1 : Pernyataan Persetujuan

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN PADANG  
JURUSAN KESEHATAN LINGKUNGAN P  
ROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN SANITASI LINGKUNGAN**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN (*Informed Consent*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :  
Alamat :  
No. Telp :

Menyatakan persetujuan saya untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Agnes Widiastuti  
NIM : 221241023  
Judul : Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas *Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Lingkungan di RSUD Pariaman Tahun 2023

Prosedur penelitian ini tidak akan menimbulkan resiko dan dampak apapun terhadap subjek atau responden penelitian, karena semata-mata untuk kepentingan ilmiah serta kerahasiaan jawaban kuesioner dan checklist yang saya berikan dijamin sepenuhnya oleh peneliti. Oleh karena itu, saya bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan secara benar dan jujur.

Padang, .....2023

(.....)

# **LAMPIRAN**



5. Apakah Anda merasa senang saat menerima apresiasi dari pelanggan atas pekerjaan Anda?
  - a. Ya
  - b. Tidak
6. Apakah Anda termotivasi untuk tetap bekerja keras meskipun tugas membersihkan bisa melelahkan?
  - a. Ya
  - b. Tidak
7. Apakah Anda merasa termotivasi untuk bekerja secara efisien?
  - a. Ya
  - b. Tidak
8. Apakah Anda merasa puas ketika pengawas memberikan arahan dalam bekerja?
  - a. Ya
  - b. Tidak
9. Apakah Anda termotivasi untuk mempertahankan kebersihan dan keteraturan tempat kerja?
  - a. Ya
  - b. Tidak
10. Apakah Anda merasa bangga ketika berhasil menyelesaikan tugas pembersihan sesuai prosedur?
  - a. Ya
  - b. Tidak

#### **IV. KOMPETENSI**

1. Apakah anda memiliki pengalaman sebelumnya sebagai pekerja *cleaning service*?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Apakah Anda memahami berbagai jenis bahan pembersih dan cara penggunaannya?
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Apakah Anda memiliki pengetahuan tentang protokol kebersihan dan sanitasi yang benar?
  - a. Ya
  - b. Tidak
4. Apakah Anda dapat mengenali dan mengatasi berbagai jenis noda dan kotoran dengan tepat?
  - a. Ya
  - b. Tidak

5. Apakah Anda mampu menggunakan alat pembersih dengan efisien dan aman?
  - a. Ya
  - b. Tidak
6. Apakah Anda memiliki keterampilan dalam mengatur jadwal pembersihan yang efektif?
  - a. Ya
  - b. Tidak
7. Apakah Anda dapat bekerja dengan baik secara mandiri dan mengikuti instruksi dengan tepat?
  - a. Ya
  - b. Tidak
8. Apakah Anda mengutamakan kebersihan dan tampilan yang rapi?
  - a. Ya
  - b. Tidak
9. Apakah Anda siap bekerja dalam lingkungan yang berbeda dan mungkin memiliki jadwal yang fleksibel?
  - a. Ya
  - b. Tidak
10. Apakah Anda memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan pelanggan atau rekan kerja?
  - a. Ya
  - b. Tidak

## **V. PELATIHAN**

1. Apakah Anda pernah menerima pelatihan khusus tentang teknik pembersihan dan perawatan permukaan?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Apakah Anda telah diberikan pelatihan untuk menggunakan peralatan pembersih dengan benar dan aman?
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Apakah Anda pernah mendapatkan pelatihan tentang penggunaan produk pembersih yang tepat untuk berbagai jenis bahan?
  - a. Ya
  - b. Tidak
4. Apakah Anda telah mengikuti pelatihan mengenai tata cara pengaturan waktu dan penyelesaian tugas pembersihan dengan efisien?
  - a. Ya
  - b. Tidak

5. Apakah Anda pernah diberikan pelatihan untuk mengenali bahan kimia pembersih dan tahu cara menanganinya dengan aman?
  - a. Ya
  - b. Tidak
6. Apakah Anda telah mengikuti pelatihan komunikasi dan interaksi dengan pelanggan serta rekan kerja?
  - a. Ya
  - b. Tidak
7. Apakah Anda pernah menerima pelatihan tentang tindakan darurat dan penanganan situasi khusus saat membersihkan?
  - a. Ya
  - b. Tidak
8. Apakah Anda telah mendapatkan pelatihan untuk mengatasi masalah pembersihan yang kompleks?
  - a. Ya
  - b. Tidak
9. Apakah Anda pernah mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan manajemen waktu Anda?
  - a. Ya
  - b. Tidak
10. Apakah Anda telah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan Anda dalam bekerja secara mandiri dan mengambil inisiatif?
  - a. Ya
  - b. Tidak

## **VI. KINERJA**

1. Apakah pekerjaan pembersihan Anda dilakukan dengan tepat dan teliti?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Apakah Anda selalu menyelesaikan tugas pembersihan sesuai dengan standar yang ditetapkan?
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Apakah Anda melakukan pekerjaan pembersihan dengan efisien dan dalam waktu yang ditentukan?
  - a. Ya
  - b. Tidak
4. Apakah Anda selalu menggunakan peralatan dan produk pembersih dengan benar dan aman?
  - a. Ya
  - b. Tidak
5. Apakah hasil pembersihan yang Anda lakukan selalu bersih dan rapi?



**Lampiran 3 :**

**HASIL UJI STATISTIK**

**A. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian**

**REKAPITULASI DATA HASIL PENELITIAN  
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PETUGAS  
CLEANING SERVICE DALAM PENGELOLAAN LINGKUNGAN DI  
RSUD PARIAMAN TAHUN 2023**

No	Nama	Umur	Lama Kerja	Motivasi		Kompetensi		Pelatihan		Kinerja	
				Skor	Kategori	Skor	Kategori	Skor	Kategori	Skor	Kategori
1	MH	25	4	4	Tidak Termotivasi	3	Tidak Kompeten	3	Tidak Ada	3	Kurang Baik
2	Yu	50	23	7	Termotivasi	8	Kompeten	8	Ada	6	Baik
3	Fa	51	23	7	Termotivasi	8	Kompeten	8	Ada	6	Baik
4	Yul	38	5	4	TT	4	TK	5	Ada	3	KB
5	FJ	32	3	4	TT	3	TK	3	TA	4	KB
6	An	51	11	6	Termotivasi	8	Kompeten	7	Ada	4	KB
7	RG	31	1	4	TT	4	TK	0	TA	4	KB
8	FP	26	2	4	TT	4	TK	3	TA	3	KB
9	DY	29	1	5	Termotivasi	3	TK	0	TA	3	KB
10	NS	29	1	4	TT	3	TK	0	TA	3	KB
11	WY	26	1	4	TT	4	TK	0	TA	4	KB
12	RD	50	1	4	TT	5	Kompeten	0	TA	4	KB
13	DL	26	5	6	Termotivasi	5	Kompeten	4	TA	5	Baik
14	HR	30	5	4	TT	4	TK	4	TA	4	KB
15	DI	28	5	4	TT	5	Kompeten	5	Ada	4	KB
16	MF	28	5	4	TT	5	Kompeten	5	Ada	4	KB
17	IL	25	5	4	TT	4	TK	4	TA	4	KB
18	AS	51	11	6	Termotivasi	6	Kompeten	7	Ada	6	Baik
19	ET	50	11	6	Termotivasi	6	Kompeten	7	Ada	4	KB
20	Do	31	5	5	Termotivasi	4	TK	6	Ada	3	KB
21	Yu	30	1	6	Termotivasi	2	TK	0	TA	4	KB
22	Nov	28	1	5	Termotivasi	3	TK	0	TA	4	KB
23	Pit	30	1	4	TT	2	TK	0	TA	3	KB
24	Sc	30	1	4	TT	4	TK	0	TA	3	KB
25	WP	29	1	4	TT	4	TK	0	TA	4	KB

26	NS	27	1	4	KB	4	TK	0	TA	4	KB
27	BJ	29	5	5	Termotivasi	5	Kompeten	4	TA	4	KB
28	Ab	50	11	6	Termotivasi	6	Kompeten	7	Ada	6	Baik
29	FH	35	5	6	Termotivasi	6	Kompeten	5	Ada	6	Baik
30	EF	32	5	5	Termotivasi	5	Kompeten	5	Ada	4	KB

**KETERANGAN :**

Kategori kinerja pengelolaan lingkungan RS :

1. Baik bila nilai = 5-10
2. Kurang Baik bila nilai = 1-5

Kategori Motivasi :

1. Termotivasi bila nilai = 5-10
2. Tidak Termotivasi bila nilai = 1-5

Kategori Kompetensi :

1. Kompeten bila nilai = 5-10
2. Tidak Kompeten bila nilai = 1-5

Kategori Pelatihan :

1. Ada bila nilai = 5-10
2. Tidak Ada bila nilai = 1-5

**B. Master Tabel Motivasi**

No	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	Skore
1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4
2	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	7
3	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	7
4	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	4
5	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	4
6	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	6
7	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	4
8	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	4
9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	5
10	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	4
11	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	4
12	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4
13	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	6
14	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	4
15	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	4
16	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4
17	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	4
18	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	6
19	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	6

20	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	5
21	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	6
22	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	5
23	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	4
24	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	4
25	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	4
26	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	4
27	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	5
28	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	6
29	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	6
30	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	5

### C. Master Tabel Kompetensi

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	Skor
1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3
2	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	8
3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	8
4	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	4
5	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	3
6	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8
7	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4
8	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	4
9	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3
10	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	3
11	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4
12	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5
13	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	5
14	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	4
15	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	5
16	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	5
17	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	4
18	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	6
19	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	6
20	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	4
21	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
22	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3
23	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
24	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	4
25	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	4

26	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	4
27	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	5
28	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	6
29	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	6
30	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	5

**D. Master Tabel Pelatihan**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Skor
1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
2	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	8
3	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	8
4	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	5
5	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3
6	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	7
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	4
14	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4
15	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	5
16	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	5
17	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4
18	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	7
19	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	7
20	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	6
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4
28	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	7
29	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	5
30	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	5

### E. Master Tabel Kinerja

No	Ki1	Ki2	Ki3	Ki4	Ki5	Ki6	Ki7	Ki8	Ki9	Ki10	Skor
1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3
2	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	6
3	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	6
4	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
5	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	4
6	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	4
7	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	4
8	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
9	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3
10	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3
11	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
12	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	4
13	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5
14	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4
15	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	4
16	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	4
17	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	4
18	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	6
19	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4
20	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3
21	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	4
22	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	4
23	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	3
24	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	3
25	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	4
26	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	4
27	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	4
28	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	6
29	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	6
30	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	4

## F. Uji Univariat

### 1. Motivasi

Kategori Motivasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Termotivasi	14	46.7	46.7	46.7
	Tidak Termotivasi	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

### 2. Kompetensi

Kategori Kompetensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	13	43.3	43.3	43.3
	Tidak Kompeten	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

### 3. Pelatihan

Kategori Pelatihan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada	12	40.0	40.0	40.0
	Tidak Ada	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

#### 4. Kinerja

**Kategori Kinerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	6	20.0	20.0	20.0
kurang baik	24	80.0	80.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

#### Distribusi frekuensi pertanyaan

**Ki1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	21	70.0	70.0	70.0
Baik	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Ki2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	21	70.0	70.0	70.0
Baik	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Ki3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	24	80.0	80.0	80.0
Baik	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Ki4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	18	60.0	60.0	60.0

Baik	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Ki5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	19	63.3	63.3	63.3
Baik	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Ki6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	15	50.0	50.0	50.0
Baik	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Ki7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	14	46.7	46.7	46.7
Baik	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Ki8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	18	60.0	60.0	60.0
Baik	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Ki9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	16	53.3	53.3	53.3
Baik	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Ki10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	11	36.7	36.7	36.7
	Baik	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**G. Analisis Bivariat**

**1. Hubungan antara motivasi dengan kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan RS**

**Kategori Motivasi \* Kategori Kinerja Crosstabulation**

			Kategori Kinerja		Total
			Baik	kurang baik	
Kategori Motivasi	Termotivasi	Count	6	8	14
		% within Kategori Motivasi	42.9%	57.1%	100.0%
		% within Kategori Kinerja	100.0%	33.3%	46.7%
		% of Total	20.0%	26.7%	46.7%
Kategori Motivasi	Tidak Termotivasi	Count	0	16	16
		% within Kategori Motivasi	.0%	100.0%	100.0%
		% within Kategori Kinerja	.0%	66.7%	53.3%
		% of Total	.0%	53.3%	53.3%
Total		Count	6	24	30
		% within Kategori Motivasi	20.0%	80.0%	100.0%
		% within Kategori Kinerja	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	20.0%	80.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	8.571 <sup>a</sup>	1	.003		
Continuity Correction <sup>b</sup>	6.102	1	.014		

Likelihood Ratio	10.903	1	.001		
Fisher's Exact Test				.005	.005
Linear-by-Linear Association	8.286	1	.004		
N of Valid Cases <sup>b</sup>	30				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,80.

b. Computed only for a 2x2 table

#### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Kategori Kinerja = kurang baik	.571	.363	.899
N of Valid Cases	30		

## 2. Hubungan antara kompetensi dengan kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan RS

#### Kategori Kompetensi \* Kategori Kinerja Crosstabulation

			Kategori Kinerja		Total
			Baik	kurang baik	
Kategori Kompetensi	Kompeten	Count	6	7	13
		% within Kategori Kompetensi	46.2%	53.8%	100.0%
		% within Kategori Kinerja	100.0%	29.2%	43.3%
		% of Total	20.0%	23.3%	43.3%
Kategori Kompetensi	Tidak Kompeten	Count	0	17	17
		% within Kategori Kompetensi	.0%	100.0%	100.0%
		% within Kategori Kinerja	.0%	70.8%	56.7%
		% of Total	.0%	56.7%	56.7%
Total		Count	6	24	30
		% within Kategori Kompetensi	20.0%	80.0%	100.0%

% within Kategori Kinerja	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	20.0%	80.0%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.808 <sup>a</sup>	1	.002		
Continuity Correction <sup>b</sup>	7.135	1	.008		
Likelihood Ratio	12.079	1	.001		
Fisher's Exact Test				.003	.003
Linear-by-Linear Association	9.481	1	.002		
N of Valid Cases <sup>b</sup>	30				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,60.

b. Computed only for a 2x2 table

#### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Kategori Kinerja = kurang baik	.538	.326	.891
N of Valid Cases	30		

### 3. Hubungan antara pelatihan dengan kinerja petugas *cleaning service* dalam pengelolaan lingkungan RS

#### Kategori Pelatihan \* Kategori Kinerja Crosstabulation

			Kategori Kinerja		Total
			Baik	kurang baik	
Kategori Pelatihan	Ada	Count	5	7	12
		% within Kategori Pelatihan	41.7%	58.3%	100.0%
		% within Kategori Kinerja	83.3%	29.2%	40.0%
		% of Total	16.7%	23.3%	40.0%
	Tidak Ada	Count	1	17	18

	% within Kategori Pelatihan	5.6%	94.4%	100.0%
	% within Kategori Kinerja	16.7%	70.8%	60.0%
	% of Total	3.3%	56.7%	60.0%
Total	Count	6	24	30
	% within Kategori Pelatihan	20.0%	80.0%	100.0%
	% within Kategori Kinerja	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	20.0%	80.0%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.868 <sup>a</sup>	1	.015		
Continuity Correction <sup>b</sup>	3.828	1	.050		
Likelihood Ratio	5.999	1	.014		
Fisher's Exact Test				.026	.026
Linear-by-Linear Association	5.672	1	.017		
N of Valid Cases <sup>b</sup>	30				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,40.

b. Computed only for a 2x2 table

#### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Kategori Pelatihan (Baik / Kurang Baik)	12.143	1.193	123.618
For cohort Kategori Kinerja = Baik	7.500	.996	56.479
For cohort Kategori Kinerja = kurang baik	.618	.378	1.009
N of Valid Cases	30		

## Lampiran 5

No	Gambar	Keterangan
1		Proses survey awal, pengumpulan data dan pengisian kuesioner
2	 	Pengisian kuesioner oleh petugas <i>cleaning service</i> ruang rawatan
3		

	 A photograph showing three individuals outdoors. On the left, a woman in a black hijab and orange shirt is holding a white document. In the center, a woman in a purple hijab and teal shirt is looking at the document. On the right, a man in an orange shirt and a traditional yellow conical hat is also looking at the document. They appear to be in a public area with trees and buildings in the background.	<p>Pengisian kuesioner oleh petugas <i>cleaning service</i> bagian taman.</p>
4	 A photograph showing two people sitting on a bench indoors. On the left, a man in an orange and grey shirt is writing on a document. On the right, a woman in a purple hijab and teal shirt is also writing on a document. They are both focused on their tasks.	<p>Pengisian kuesioner oleh petugas <i>cleaning service</i> bagian selasar</p>