

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut rumah sakit untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan.

Rumah sakit yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya.

Dalam hal ini barang yang dimaksud adalah sarana yang mendukung terpenuhinya suatu kegiatan, sedangkan jasa yang dimaksud adalah pelayanan kesehatannya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia (UU 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, gawat darurat.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks.

Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing–masing berinteraksi satu sama lain.

Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran berkembang sangat cepat yang harus di ikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit. Kelangsungan rumah sakit di masa mendatang akan bergantung pada kemampuannya untuk memberikan respon terhadap kebutuhan konsumen melalui pelayanan yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit sangat penting diperhatikan, terutama dalam masa sekarang ini dimana persaingan antar rumah sakit berjalan ketat.

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas setidaknya dibutuhkan kinerja yang baik didalam rumah sakit yang bersangkutan. Kinerja yang baik ini merupakan tanggung jawab dari seluruh pihak yang ada didalam rumah sakit, termasuk para pegawai, dimana mereka berhubungan dan bersinggungan langsung dengan para konsumen.

Ukuran kinerja suatu organisasi sangat penting, guna untuk mengvaluasi dan perencanaan masa depan. Beberapa jenis informasi yang digunakan dalam pengendalian disiapkan dalam rangka menjamin bahwa pekerjaan yang dilakukan telah dilakukan secara efektif dan efisien. Dengan demikian mengukur kinerja tidak hanya informasi finansial tetapi juga non finansial. Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerja, sering disalah artikan sebagai upaya yang mencerminkan energi

yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil. Kinerja merupakan suatu tanggung jawab setiap pegawai terhadap pekerjaannya, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka bagi *stakeholder* dan pekerjanya (pegawai) saling berkomunikasi.

Rumah Sakit Jiwa Menur merupakan rumah sakit khusus jiwa kelas A pendidikan. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit jiwa satu-satunya yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur, dan sebagai pusat rujukan rumah sakit khusus jiwa setingkat Kabupaten/Kota. Di sisi lain RS Jiwa Menur adalah Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang artinya RS Jiwa Menur melakukan praktik bisnis yang sehat, menggunakan prinsip efektif dan efisien namun tanpa mengutamakan mencari keuntungan.

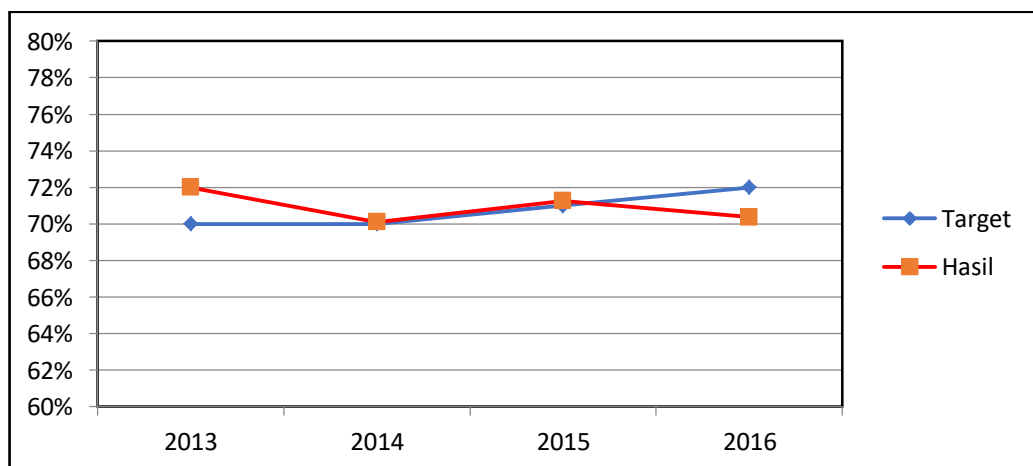
Bagian Tata Usaha merupakan suatu bagian yang merencanakan dan mengembangkan kegiatan ketatausahaan, kepegawaian, perlengkapan, perumusan kebijakan, dan koordinasi dengan instalasi.

Pada bagian tata usaha ini membawahi dua sub bagian yaitu sub bagian umum dan kepegawaian, serta sub bagian perlengkapan. Kedua sub bagian (sub bagian umum dan kepegawaian serta sub bagian perlengkapan) tersebut mempunyai tugas masing-masing yang sangat kompleks dan harus dilaksanakan dengan baik serta tepat, ditambah dengan tuntutan tugas yang diluar kegiatan sehari-sehari misalnya sebagai berikut: tugas tambahan yang harus dilaksanakan dan diselesaikan secara cepat untuk suatu kondisi tertentu, dinas luar yang sudah ditugaskan, serta tiap individu yang merangkap menjadi dua pekerjaan yang bukan tugasnya utamanya.

Salah satu yang menjadi faktor penting dan berpengaruh dalam peningkatan kinerja pegawai adalah kepuasan pegawai. Kepuasan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya (Handoko, 2000).

Dalam hal ini tingkat kepuasan pekerja yang rendah berakibat terganggunya aktivitas seseorang pegawai dalam mencapai tujuannya, karena kepuasan kerja merupakan salah satu indikator keefektifan kinerja seseorang.

Adapun peneliti cantumkan hasil indeks kepuasan karyawan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut:



Sumber : Data Indeks Kepuasan Karyawan Rumah Sakit Jiwa Menur Pada Sub.Bagian Eavapor Tahun 2016

Gambar 1.1 Grafik Indeks Kepuasan Pegawai Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur Tahun 2016

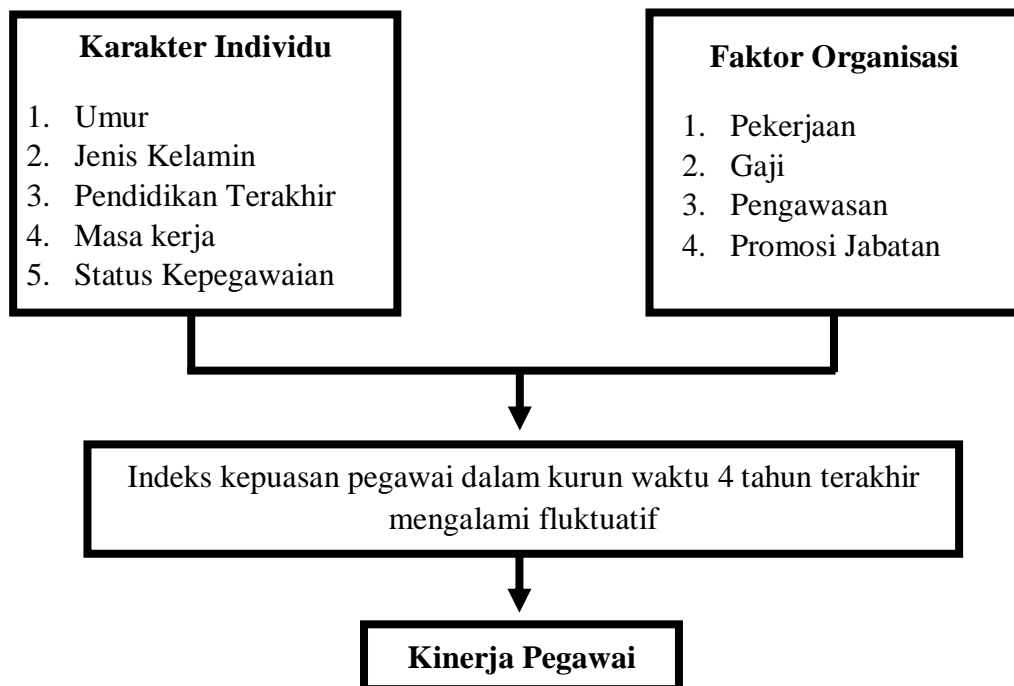
Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa capaian dari indeks kepuasan pegawai dalam kurun waktu 4 tahun terakhir adalah fluktuatif, yaitu terjadi peningkatan pada tahun 2015 dan menurun pada tahun 2014 serta

2016. Dalam hal ini banyak yang harus diperhatikan dan diperbaiki oleh rumah sakit demi meningkatkan kepuasan pegawai yang ada didalam organisasinya.

Dengan penjelasan diatas menyatakan bahwa adanya keterkaitan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Tata Usaha Di Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan informasi awal yang telah dibahas diatas didapatkan faktor yang terdapat pada kepuasan kerja pegawai dapat mengakibatkan kinerja pegawai turun. Dalam hal ini pada identifikasi masalah penelitian ini menggunakan teori menurut Mangkunegara (2011), adapun identifikasi masalah yang dibuat oleh peneliti adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan gambar 1.2 identifikasi penyebab masalah diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan masalah tersebut. Dalam hal ini teori yang digunakan pada identifikasi masalah yaitu menurut Mangkunegara (2011). Adapun faktor tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Karakteristik Individu

Dalam hal ini faktor internal yang dimaksud adalah karakteristik individu pegawai atau pegawai. Adapun faktornya diantaranya yaitu:

##### a. Umur

Umur responden dalam hal ini juga mempengaruhi kepuasan kerja. Karena semakin umur meningkat maka tingkat kepuasan setiap individu juga ikut berubah dan bertambah sesuai dengan yang diinginkan.

##### b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin juga mempengaruhi kepuasan kerja setiap individu. Dalam hal ini setiap yang diinginkan juga berbeda antara jenis kelamin yang sama (perempuan dengan perempuan), apalagi dengan jenis kelamin perempuan dan laki-laki. Karena tingkat kepuasan seseorang sangatlah berbeda yang satu dengan yang lainnya.

##### c. Pendidikan

Tingkat pendidikan yang pernah dimiliki juga mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Jika pegawai tersebut mempunyai pendidikan lebih tinggi secara tidak langsung juga memiliki kemampuan kerja yang tinggi, dan hal ini berdampak pada kepuasan kerja yang akan juga ikut tinggi.

d. Masa Kerja

Masa kerja sangatlah mempengaruhi tingkat kepuasan pegawai. Dalam hal ini pegawai yang sudah mempunyai masa kerja yang sudah lama memiliki tingkat kepuasan yang lebih dibandingkan dengan pegawai yang belum bekerja lama.

e. Status Kepegawaian

Status kepegawaian juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seorang pegawai. Jika status pegawai tersebut adalah sebagai pegawai kontrak (bukan pegawai negeri), maka secara tidak langsung tingkat kepuasan yang dimiliki juga harus disesuaikan dengan status kepegawaiannya. Serta tidak bisa disamakan dengan status kepegawaian yang sudah pegawai negeri.

2. Faktor Organisasi

Dalam hal ini faktor dari organisasi pegawai atau pegawai bekerja.

Adapun faktornya diantaranya yaitu:

a. Pekerjaan

Sukar dan mudahnya serta kebanggan akan tugas yang dimiliki akan meningkatkan tingkat kepuasan setiap pegawai.

b. Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang juga orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

c. Pengawasan

Hubungan yang telah dilakukan atasan untuk meningkatkan pengawasan terhadap pegawainya dilakukan dengan secara baik secara tidak langsung menambah rasa puas terhadap organisasi dan pemimpin ditempat dia bekerja.

d. Promosi Jabatan

Dengan adanya promosi jabatan berarti adanya kepercayaan dan pengakuan terhadap kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Jika pegawai tersebut mendapatkan promosi jabatan, maka secara tidak langsung tingkat rasa kepuasan yang dimiliki pegawai tersebut juga ikut berdampak meningkat.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan kajian masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur?

### **1.4 Tujuan**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menganalisis tingkat kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.



### **1.4.2 Tujuan Khusus**

Berdasarkan dari tujuan Umum diatas, maka dapat di dapatkan tujuan khususnya sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi karakteristik pegawai padaBagian Tata Usaha Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan kerja pegawai pada Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.
3. Mengidentifikasi tingkat kinerja pegawai pada Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.
4. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.

## **1.5 Manfaat**

### **1.5.1 Manfaat Bagi Peneiti**

Penelitian ini sebagai mendapatkan ilmu yang didapat tentang analisis pengaruh kepuasan terhadap kinerja pegawai pada Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.

### **1.5.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Penlitian ini diharapkan dapat digunakan rumah sakit sebagai bahan masukan ataupun tambahan informasi mengenai tingkat kepuasan pegawai pada Bagian Tata Usaha di Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.

### **1.5.3 Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi untuk penelitian berikutnya terkait dengan Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.