

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dieraglobalisasi ini perkembangan industri rumah sakit semakin pesat menjadikan persaingan bisnis semakin ketat. Banyak upaya yang di lakukan untuk mencapai tujuan organisasi, didukung dengan kemajuan teknologi saat ini salah satu efek kemajuan teknologi yaitu semakin berkurangnya perlibatan manusia dalam pekerjaan. Perkembangan teknologi juga memberikan pengaruh kepada masyarakat dalam bidang pelayanan kesehatan, yakni tuntutan akan pelayanan kesehatan yang semakin baik.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat di perlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik yang berbeda. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan ilmu yang beragam dan berinteraksi satu sama lain.

Rumah sakit merupakan salah satu instansi pelayanan umum bagi masyarakat yang memberikan pelayanan khususnya pada jasa pelayanan kesehatan dimana secara langsung menjadi instansi atau organisasi yang menjadi rujukan bagi masyarakat dalam upaya mendapatkan pelayanan kesehatan. Di dalamnya ada berbagai macam fasilitas dan berbagai macam peralatan, kemudian orang yang di hadapi adalah orang-orang beremosi labil, tegang, dan emosional karena sedang dalam keadaan sakit, termasuk keluarga pasien (Supriyanto,2010). Karena itu pentingnya pelayanan keperawatan di rumah sakit, sehingga dibutuhkan tenaga-tenaga perawat yang handal dan mempunyai kemampuan kuat dalam melaksanakan tugasnya dalam n 1 ikan asuhan keperawatan.

Asuhan keperawatan yang bermutu merupakan asuhan manusiawi yang diberikan kepada pasien, memenuhi standardan criteria profesi keperawatan, sesuai dengan standar biaya dan kualitas yang diharapkan rumah sakit, serta mampu mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien. Asuhan keperawatan yang bermutu dan dapat dicapai jika pelaksanaan asuhan keperawatan di presepsikan sebagai suatu kehormatan yang di miliki perawat dalam memperlihatkan kemampuan dan haknya untuk memberikan asuhan yang manusiawi, aman, serta sesuai dengan standard an etika profesi.

Salah satu unsur yang sangat menentukan mutu jasa pelayanan kesehatan rumah sakit adalah karyawan atau paramedis, lingkungan kerja memiliki peran yang penting dalam pelaksanaan tugas karyawan, apabila lingkungan kerja kondusif maka karyawan akan termotivasi untuk melaksanakan tugasnya dengan optimal. Lingkungan kerja yang baik akan membangkitkan semangat karyawan. Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekn kerja, maupun bawahan. Serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat bekerja akan membawa dampak positif bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat. Kinerja yang tinggi akan berpengaruh positif bagi kelangsungan rumah sakit. Lingkungan kerja menurut Sofyan (2013) adalah segala sesuatu yang berada disekitar karyawan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Nugraha (2014) mengemukakan kinerja karyawan dapat di kelompokkan ke dalam beberapa tingkatan, yaitu tingkatan kinerja tinggi, menengah dan rendah, dapat juga di kelompokkan melampaui target, sesuai target, atau di bawah target. Kinerja yang tinggi dapat tercapai karena kepercayaan tibal balik yang tinggi di antara anggota-anggota artinya para anggota mempercayai integritas, karakteristik, dan kemampuan anggota lainnya.

Kemampuan merupakan asset penting yang harus dimiliki setiap karyawan, dengan kemampuan mereka dapat menyelesaikan tugas dengan baik, mengembangkan apa yang sudah dimiliki sehingga dapat membantu organisasinya untuk mencapai tujuan. Jika seseorang memiliki potensi yang ada dalam dirinya tinggi pasti pengetahuan yang dimiliki oleh orang tersebut sangat luas dan hal tersebut mampu meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, juga sebaliknya jika seseorang tidak mempunyai kemampuan atau potensi dan orang tersebut tidak mau menggali potensi yang ada secara otomatis tingkat kinerjanya tidak akan meningkat Kurniati *et al*, (2012).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan tidak terlepas dari kenyataan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat di penuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Menurut Nimalathasan (2009) kepuasan kerja karyawan berhubungan dengan harapan pegawai terhadap atasan, rekan kerja, dan terhadap pekerjaan itu sendiri. Bila dalam lingkungan kerja karyawan tidak mendapatkan apa yang di harapkan seperti peluang promosi yang adil, pendapatan yang baik, rekan kerja, dan atasan yang menyenangkan, serta kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, maka kinerja karyawan akan buruk.

RS PKU Muhammadiyah Gamping merupakan salah satu organisasi penyedia pelayanan jasa bagi masyarakat yang ingin mendapatkan kualitas kesehatan yang lebih bermutu. Kepuasan dapat muncul dari kesan pertama pasien saat mendapatkan pelayanan rumah sakit dan pencapaian yang besar terletak pada tindakan-tindakan kecil yang konsisten di lakukan rumah sakit. Apalagi keinginan konsumen yang serba instan dan menginginkan pelayanan prima, mengharuskan manajemen rumah sakit berfikir ekstra keras dan menghindari kesalahan dalam pelayanan. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan kesehatan

rumah sakit tidak terlepas dari pelayanan yang di berikan Dokter sebagai tenaga medis yang melayani pasien.

Dalam mencapai tujuan yaitu kepuasan pasien di perlukan dukungan fisik seperti fasilitas gedung, peralatan medis dan non medis yang di gunakan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan dan lain sebagainya. Selain itu juga diperlukan personal penghubung yaitu tenaga medis, paramedic dan non medis yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pasien dan keluarganya (Suroso,2011).

Keselamatan dan kesehatan kerja merupakan suatu cara organisasi melindungi para karyawan dari bahaya kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja selama bekerja. Jika keselamatan dan kesehatan kerja (K3) diperhatikan dan diterapkan, serta dilaksanakan maka akan meningkatkan semangat kerja, keserasian kerja, serta kepuasan kerja yang dapat meningkatkan kerja karyawan (Mangkunegara, 2004).

Peneliti menemukan bahwa terdapat pelayanan pasien yang kurang memuaskan terutama oleh pelayanan karyawan yang kurang ramah pada Rs PKU Muhammadiyah Gamping. Di satu sisi pelayanan rumah sakit menjadi hal utama yang paling penting dalam kemajuan organisasi, tetapi sangat di sayangkan karena kurang memperhatikan hal itu. Terkadang pasien harus menunggu pelayanan Dokter yang lama karena datang terlambat dan tidak sesuai jam praktik yang telah di tetapkan, tidak sedikit juga yang menunggu antrian sambil berdiri karena kurangnya tempat duduk yang di sediakan. Ruang kerja perawat yang hanya berisi kursi dan meja yang di tata di sudut koridor maupun di depan bangsal, keadaan lingkungan kerja yang seperti ini sudah pasti kurang mendukung karyawan untuk bekerja maksimal.

Di sini manajemen organisasi menginginkan karyawan atau perawat bekerja maksimal tetapi tidak ada pembedaan bagi perawat yang bekerja lebih dengan perawat yang bekerja semampunya bahkan terkesan acuh terhadap tugas dan tanggungjawabnya,

hal ini lah yang memicu ketidakpuasan dalam diri perawat, sehingga perawat yang merasa tidak puas dalam bekerja akan berdampak pada kinerja mereka dan juga kepuasan kerja mereka yang nantinya berimbas pada penurunan pelayanan terhadap masyarakat selaku penerima jasa.

Pada penelitian Wahyu Setiawan (2015) “Pengaruh Kemampuan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah di Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang” bahwa variabel kemampuan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ida Sanjaya Dewi (2015) “Pengaruh Kepuasan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Perilaku Kewarganegaraan Organisasional sebagai Variabel Intervening” (studi kasus pada Karyawan PT *Indonesian Knitting Factory* Semarang) bahwa variabel kepuasan dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemampuan, Kepuasan, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit PKU MuhammadiyahGamping”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya:

1. Bagaimana pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan di RS PKU Muhammadiyah Gamping?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan di RSPKU Muhammadiyah Gamping?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RS PKU Muhammadiyah Gamping?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan di RS PKU Muhammadiyah Gamping
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan di RS PKU Muhammadiyah Gamping
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di RS PKU Muhammadiyah Gamping

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis dapat menambah wawasan tentang pelayanan dan dunia kerja kesehatan yang baik maupun yang kurang baik.
 - b. Bagi Organisasi diharapkan dapat membantu atau memberikan masukan agar meningkatkan fasilitas ruangan maupun fasilitas pelayanan terhadap masyarakat.
2. Manfaat Teori
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi motivasi dan referensi bacaan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian.