

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu dalam bidang teknologi dan informasi saat ini, membawa kita pada sebuah peluang besar akan adanya peningkatan pelayanan publik. Hal ini mendorong berbagai pihak yang bergerak pada pelayanan publik harus selalu meningkatkan peranannya dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi guna mencapai tujuan pelayanan.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara, memegang peranan yang paling penting dalam hal pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pelayanan dibidang kesehatan. Reformasi dibidang kesehatan pun telah dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. "Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat baik di kota maupun desa, dengan mengutamakan pelayanan promotif dan preventif, tanpa mengesampingkan upaya kuratif dan rehabilitatif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Berdasarkan prinsip pemerataan, maka

penyelenggaraan pelayanan kesehatan puskesmas harus dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan” (Permenkes No. 75 Tahun 2014).

Sebagai bentuk perpanjangan tangan pemerintah, puskesmas pun dituntut untuk dapat menjaga serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik, melalui kemampuan dan kompetensi SDM puskesmas yang memadai. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, pasal 17 ayat 1 disebutkan bahwa “tenaga kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja. Sementara pada ayat 2 disebutkan bahwa setiap tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas harus memiliki surat izin praktik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Peraturan Menteri Kesehatan tersebut bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien dan sumber daya manusia di puskesmas, serta meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan Puskesmas.

Salah satu indikator mutu pelayanan dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Oleh sebab

itu, penting bagi institusi pelayanan kesehatan (Puskesmas) untuk selalu melakukan evaluasi terhadap segala aspek pelayanan yang selama ini diberikan, apakah pelayanan itu telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau justru sebaliknya.

Mutu (kualitas) pelayanan yang baik, salah satunya dapat ditunjukkan dengan adanya kinerja karyawan yang baik. Chiang & Birtch (2011), menyatakan bahwa “berbagai literatur tentang kualitas pelayanan hanya berfokus pada pelanggan tanpa memperhatikan sikap dan perilaku karyawan dalam suatu organisasi. Padahal, sikap dan perilaku yang ditunjukkan karyawan merupakan indikator penilaian yang sangat penting terhadap baik buruknya kualitas pelayanan”. Sikap dan perilaku karyawan merupakan cerminan baik buruknya kinerja karyawan itu sendiri. Ada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian Ezzeddine (2006), Prabandari (2013), Bahri (2013), menyimpulkan bahwa Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan.

Selain kepemimpinan, penelitian yang dilakukan Arifin (2005), Mazzei (2010), Dasgupta et al. (2013), Susanto dan Anisah (2013) menjelaskan bahwa kinerja karyawan dalam organisasi juga sangat dipengaruhi oleh sistem komunikasi yang dibangun oleh organisasi tersebut.

Disamping itu juga, sistem kontrol organisasi juga memegang peranan penting dalam peningkatan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Widaryanto (2005), Inamdar (2007), Neves (2012), menunjukkan bahwa kinerja sangat dipengaruhi oleh sistem kontrol manajemen organisasi. Sistem

kontrol ini bertujuan untuk menyetarakan perilaku karyawan dengan tujuan organisasi yang ingin dicapai.

Selain itu, sebenarnya kesan pertama yang dilihat oleh pelanggan terhadap baik buruknya suatu pelayanan terletak pada kemampuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan. Kemampuan dan keterampilan karyawan dapat dikembangkan melalui berbagai bentuk pendidikan dan pelatihan (diklat) yang berkelanjutan. Penelitian Sinambela dan Naibaho (2011), Simanjuntak dan Tua (2015), menyimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Program pendidikan dan pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik mungkin sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Hal terakhir yang tidak kalah penting pengaruhnya terhadap kinerja karyawan adalah adanya sistem *reward* (kompensasi). Berdasarkan hasil penelitian dari Welsh et al. (2012), Erbas dan Arat (2012), Kuo et al. (2013), menyimpulkan bahwa peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh sistem *reward*/kompensasi yang diberikan organisasi terhadap karyawan.

Dari beberapa penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor, antara lain kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, pendidikan dan pelatihan (diklat), serta kompensasi. Jika faktor-faktor yang berpengaruh tersebut mempunyai nilai yang baik, maka akan mampu memberikan nilai yang baik pula pada peningkatan kinerja

karyawan, yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, begitupun sebaliknya.

Hal tersebut berlaku pada institusi manapun, baik milik swasta maupun milik pemerintah termasuk didalamnya adalah puskesmas, sehingga mendorong pihak puskesmas untuk melakukan pengkajian kembali berbagai aspek pelayanan yang ada, agar dapat menentukan langkah-langkah strategis guna meningkatkan kinerja karyawan/pegawai puskesmas, dan salah satu Puskesmas itu adalah Puskesmas Totikum.

Puskesmas Totikum merupakan Puskesmas milik pemerintah yang berada di wilayah Kecamatan Totikum, Kabupaten Banggai Kepulauan Sulawesi Tengah. Puskesmas ini merupakan satu-satunya puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Totikum, yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dengan kapasitas 12 tempat tidur, dengan letak yang sangat strategis, berada tepat di wilayah ibukota Kecamatan Totikum, memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan memuaskan, perlu adanya pelayanan berkualitas yang diberikan oleh pegawai yang memiliki kompetensi yang memadai. Oleh sebab itu, dituntut kinerja yang tinggi dari seluruh pegawai yang ada di puskesmas tersebut.

Untuk menilai kinerja pegawai yang ada di puskesmas ini, perlu diadakan penelitian terkait hal tersebut. Karena tidak menutup kemungkinan adanya masalah dalam pelayanan kesehatan yang tidak disadari oleh setiap

pegawai, padahal masalah tersebut sangat berpengaruh terhadap citra baik/buruk dari puskesmas Totikum.

Pada kenyataannya ada beberapa masalah yang perlu dipecahkan terkait dengan tinggi rendahnya kinerja pegawai puskesmas Totikum, misalnya bahwa puskesmas ini merupakan satu-satunya fasilitas kesehatan yang ada di wilayah kecamatan Totikum. Hal ini bisa berdampak pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai, yang sebenarnya pelayanan itu mungkin saja menyebabkan ketidakpuasan pasien tapi karena tidak ada pilihan lain untuk berobat, maka secara terpaksa harus menggunakan fasilitas kesehatan yang diberikan oleh puskesmas Totikum. Padahal sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, puskesmas Totikum harus memberikan pelayanan yang prima agar pasien yang datang berobat merasa puas dan apabila dikemudian hari ada fasilitas kesehatan lain yang didirikan di wilayah ini, para pasien tersebut tetap loyal pada puskesmas Totikum.

Selain itu, sikap dan perilaku pimpinan puskesmas juga berpengaruh pada kinerja pegawainya, misalnya, ada sikap/perilaku pimpinan yang membuat para pegawai merasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaannya atau pimpinan hanya menilai pekerjaan yang telah selesai dikerjakan oleh pegawai tanpa ada pengarahan dan sistem kontrol yang jelas, utusan peserta diklat tidak merata, serta kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja.

Berdasarkan uraian yang ada, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kepemimpinan, komunikasi, sistem

kontrol, diklat dan kompensasi terhadap kinerja karyawan (studi pada Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat dan kompensasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah?
4. Bagaimana pengaruh sistem kontrol terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah?
5. Bagaimana pengaruh pendidikan dan pelatihan (diklat) terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah?
6. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah, tahun 2016.

2. Tujuan Khusus

- a) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat dan kompensasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah?
- b) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan Sulawesi Tengah, tahun 2016.
- c) Mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah, tahun 2016.
- d) Mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem kontrol terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah, tahun 2016.
- e) Mengetahui dan menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan (Diklat) terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah, tahun 2016.

- f) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah, tahun 2016.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Aspek Teoritis (keilmuan)

Menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak Puskesmas dalam rangka penentuan kebijakan selanjutnya untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Aspek Praktis (guna laksana)

Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada instansi Puskesmas Totikum untuk lebih memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawannya, sehingga karyawan dapat bekerja sesuai dengan tugas pokok dan tanggungjawab masing-masing, guna meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (pasien).