

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kinerja pegawai sangat penting untuk keberhasilan, karena perusahaan pada dasarnya diatur oleh manusia, kinerja adalah perilaku manusia dalam menjalankan tugasnya dalam organisasi. Berdasarkan pendapat Mangkunegara (2005:67) memperkuat pernyataan bahwa “Kinerja pegawai adalah hasil kerja (prestasi kerja) secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya”. Kinerja karyawan, di sisi lain, didefinisikan oleh Mathis dan Jackson (2002) sebagai seberapa besar kontribusi karyawan terhadap organisasi dalam hal kuantitas, kualitas output, durasi waktu, kehadiran di tempat kerja, dan sikap kooperatif. Menurut Robbins (2012:260) kinerja pegawai adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Kualitas pelayanan ditetapkan dengan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 dan diatur oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai semua jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun di dalam Badan Usaha Milik Negara. Daerah yang berupa produk dan/atau jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam hal penegakan persyaratan peraturan perundang-undangan. Definisi ini menjelaskan apa yang dimaksud ketika dua kepentingan, yaitu instansi

pemerintah, lembaga (BUMN/BUMD), dan masyarakat atau konsumen jasa, terlibat dalam proses pelayanan.

Rumah sakit memainkan peran penting dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat. Paradigma layanan kesehatan yang baru memaksa rumah sakit untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi berdasarkan keinginan dan aspirasi pasien dengan tetap berpegang pada etika profesional dan medis. Rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam menghadapi kemajuan teknologi yang cepat dan persaingan yang semakin ketat. Sumber kehidupan setiap organisasi adalah kualitas.

Sebagai penyedia layanan kesehatan, masalah utamanya adalah meningkatnya jumlah pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit harus selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kebahagiaan pelanggan. Untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang ditawarkan, rumah sakit harus menilai permintaan klien secara menyeluruh (John,J.,1992:57).

Kualitas pelayanan merupakan metode yang dipilih secara empiris yang mungkin sebuah organisasi layanan untuk meningkatkan layanan. Metode ini melibatkan pengembangan pemahaman tentang kebutuhan pelayanan yang dirasakan dari target pelanggan. Ini diukur-persepsi kualitas servis organisasi yang “sangat baik” *the analisis* yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai driver untuk meningkatkan kualitas pelayanan”. (Hardiansyah,2011:40)

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik merupakan hal yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan mempengaruhi kualitas hidup pasiennya, sehingga kesalahan dalam bertindak dapat berdampak buruk bagi mereka. Konsekuensinya mungkin termasuk menjadi sakit atau bahkan sekarat (Jacobalis,S.1995:68).

Rumah sakit umum Natuna ditetapkan sebagai RS kelas C pada tanggal 2 Mei 2008, dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 433/Menkes/SK/V2008. Tiga Layanan Dukungan Spesialis dan Seorang Ahli Bedah, yaitu Spesialis Anestesiologi, Spesialis Patologi Anatomi, Spesialis Radiologi, di tambah dengan Pelayanan Spesialis Mata, THT, dan Neurologi.

Jumlah kunjungan seluruh pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Natuna sepanjang tahun 2019 yaitu sebanyak 39260 orang. Rumah Sakit Umum Daerah Natuna sebagai salah satu organisasi besar yang beroperasi di sektor pelayanan kesehatan dalam jangka waktu 13 Tahun bertugas. Alhasil, dalam menjalankan tugasnya, RS Natuna terus membangun sarana dan prasarana sebagai respon terhadap perubahan keadaan. Selain perangkat keras, sistem manajemen komponen sedang dikembangkan, yang akan digunakan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit secara keseluruhan dengan terlebih dahulu mengembangkan dan mengimplementasikan program di Rumah Sakit Natuna.

Jumlah tenaga kesehatan maupun non kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Natuna berdasarkan status Kepegawaian yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Status Kepegawaian RSUD Natuna

No	STATUS KEPEGAWAIAN RSUD NATUNA	JUMLAH
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	106
2	Pegawai tidak tetap (PTT) daerah	121
3	Pegawai kontrak	123

Aspek manusia dalam perusahaan sebagai penyedia layanan publik dipandang sangat penting dalam menghasilkan layanan berkualitas tinggi. Kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasiennya. Pasien yang tidak puas dengan pelayanannya akan sering mengajukan pengaduan ke pihak rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat terganggu jika keluhan tidak segera ditangani. Aspirasi konsumen telah menjadi topik diskusi yang populer di kalangan bisnis dan manajemen. Konsumen mengharapkan suatu barang, baik berupa komoditi atau jasa, dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memadai. (Assauri, 2003: 28)

Survei kepuasan masyarakat/pasien di RSUD Natuna dilakukan sebanyak 2 kali setiap pertahun survei ini dilaksanakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat/pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai RSUD Kabupaten Natuna, dimana pada survei menggunakan 9 variabel yang menjadi dasar perhitungan nilai SKM pelayanan RSUD Natuna.

Tabel 1.2 Indeks kepuasan masyarakat (IKM) RSUD Kabupaten Natuna

Nilai IKM	Nama layanan:kesehtan
80,8	Jumlah :378 orang Jenis kelamin: L=204 orang P=174 orang Pendidikan : SD=43 orang SMP=45 orang SMA= 163 orang D111=34 orang S1=89 orang S2=4 orang

Tabel 1.3 Responden Komplain Konsumen tahun 2021

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	1
Laki-laki	2

1.2 Rumusan masalah

Masalah dalam penelitian adalah masalah yang harus dipecahkan melalui upaya penelitian. Sebagai akibat dari fenomena latar belakang seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan RSUD Kabupaten Natuna?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai kinerja pegawai, dan untuk mengungkap unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas layanan dan untuk memberikan landasan untuk studi masa depan, khususnya di bidang yang relevan.

1.4.2 Manfaat praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah daerah, khususnya RSUD Natuna, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

