

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Mishbahuddin, 2020)

Peraturan pemerintah No 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil menyusun Sasaran Kerja Pegawai administrasi (SKP). Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai administrasi dan perilaku Kerja Pegawai Negeri Sipil. Penilaian prestasi kerja PNS berdasarkan pasal 12 ayat 2 UU Nomor 43 Tahun 1999 bertujuan untuk menjamin obyektifitas pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier. Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil diarahkan sebagai pengendalian perilaku produktif yang di syaratkan untuk mencapai hasil kerja yang disepakati. Penilaian prestasi kerja PNS dilakukan berdasarkan prinsip objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan. Hal ini memberikan implikasi yang cukup luas terhadap kinerja PNS, artinya bekerja sesuai target yang telah ditentukan sebelumnya (Kemenkes RI, 2012).

Nursalam (2007), menegaskan kinerja pegawai administrasi merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja dari sasaran yang harus dicapai dilaksanakan dengan tanggungjawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu. Pada kenyataannya kinerja tidak hanya sebagai hasil dari suatu pekerjaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor internal (kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sikap, fisik, keinginan, motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang budaya dan variabel-variabel personal lainnya) dan faktor eksternal (peraturan ketenagaan, keinginan pelanggan, kondisi ekonomi, kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan-tindakan rekan kerja, jenis latihan dan pengembangan, sistem upah dan lingkungan sosial) (Pabundu, 2016).

Kualitas pelayanan yang diberikan baik berupa fasilitas rumah sakit, keramahan dari pihak rumah sakit dan kemampuan dari petugas rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien adalah hal utama untuk mendapatkan kepuasan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Sutrisno dkk, 2016)

Selain kualitas pelayanan yang baik, hal lain yang mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat ialah kinerja karyawan itu sendiri. Keberhasilan dari suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja para karyawannya. Kinerja adalah sebuah prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Setiap organisasi selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Berbagai cara dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai administrasinya salah satunya dengan meningkatkan kinerja karyawannya (Sutrisn dkk, 2016).

Utami dkk (2020) hasil penelitian yang dilakukan di PT. Alif Persada Nusantara Kota Samarinda bahwa pemberian insentif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan statistik melalui pengujian hipotesis secara parsial yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak.

Jufrizen (2021) Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. Temuan ini memberi arti bahwa nilai positif mengindikasikan bahwa jika fasilitas kerja memadai, maka kinerja karyawan juga meningkat, nilai yang signifikan tersebut bermakna bahwa fasilitas kerja mempengaruhi kinerja karyawan sebagai salah satu faktor penunjang kerja karyawan.

Alnabe dkk (2022) Pelatihan memiliki peran penting dalam organisasi karena memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan keterampilan kerja pegawai. Melalui pelatihan pegawai dapat mempelajari hal-hal baru yang mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi.

Salah satu rumah sakit milik pemerintah di Bener Meriah adalah Rumah Sakit Umum Daerah Mueyang Kute (RSUD Mueyang Kute) yang berada di lokasi strategis Bener Meriah, Jl. Sp.Teritit _ Sp.Tiga, Redelong, Sp.Empat Kute Kering, Redelong. RSUD Mueyang Kute menjadi salah satu rumah sakit yang alternatif bagi masyarakat Bener Meriah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan status sebagai Rumah Sakit milik Pemerintah Bener Meriah, masyarakat mengharapkan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai serta bisa memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan. Namun dalam perjalanannya, muncul keluhan dari masyarakat terkait pelayanan di rumah sakit yang dinilai masih jauh dari harapan, dan mutu pelayanan dianggap masih rendah terutama pada masyarakat yang menggunakan jasa BPJS

Kepuasan masyarakat dalam bidang kesehatan merupakan elemen penting dan menentukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar tetap memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam menghadapi keluhan masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan rumah sakit maka sebagai salah satu unit organisasi kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Data yang diperoleh peneliti di RSUD Mueyang Kute menunjukkan data kunjungan pasien rawat jalan menurun, yaitu Pada tahun 2020 jumlah pasien yang berobat berjumlah 12.779 pengunjung, sementara pada tahun 2021 pasien yang berobat berjumlah 12.195 pengunjung dan pada tahun 2022 jumlah pasien yang berobat menurun menjadi 12.000. Penurunan kunjungan pasien dikarenakan masih terdapat masalah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan yaitu sebagian pegawai administrasi yang bekerja di RS tersebut masih kurang ramah dengan pasien yang berobat, begitu juga dengan lingkungan RS nya yang kecil yang menyebabkan pasien pada saat berobat kurang merasa nyaman. Hal ini yang menyebabkan kunjungan pasien yang berobat dari tahun 2020 sampai tahun 2022 menurun.

Berdasarkan survey awal penelitian di RSUD Mueyang Kute dari observasi yang dilakukan dengan wawancara ditemukan permasalahan yang mengakibatkan kinerja pegawai administrasi RS tersebut rendah. Hal ini disebabkan salah satunya dilihat adanya ketidakcocokan antara sebagian dari pegawai administrasi dengan pimpinan di lingkungan kerja sehingga mengakibatkan komunikasi yang kurang baik antara pegawai administrasi dengan pimpinan, RS yang memiliki ukuran yang kecil serta belum memiliki fasilitas kerja yang belumlengkap. Hal ini yang menyebabkan pegawai administrasi merasa kurang nyaman dan kurang bersemangat untuk

bekerja terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pada saat memberikan pelayanan kepada pasien yang berobat pegawai administrasi kurang bersemangat dan pasien yang berkunjung berobat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai administrasi di RSUD Muyang Kute Tahun 2025”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai administrasi pada RSUD Muyang Kute .

1.3 Tujuan Penelitian

A. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai administrasi di RSUD Muyang Kute Tahun 2025.

B. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh Pemberian Insentif terhadap kinerja pegawai administrasi di RSUD Muyang Kute Tahun 2025.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kerja Pegawai administrasi terhadap kinerja pegawai administrasi di RSUD Muyang Kute Tahun 2025.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pembinaan Kerja Pegawai administrasi terhadap kinerja pegawai administrasi di RSUD Muyang Kute Tahun 2025.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD Muyang Kute
Sebagai bahan masukan bagi RSUD Muyang Kute dalam mengoptimalisasikan pelaksanaan kinerja pegawai administrasi.
2. Bagi Pegawai administrasi RSUD Muyang Kute
Sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
3. Bagi Instansi Pendidikan Kesehatan Masyarakat
Sebagai bahan referensi di perpustakaan UNPRI Medan dan bahan tambahan menyusun penelitian yang akan datang khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai administrasi di RSUD Muyang Kute .