

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan informasi sekarang ini, kualitas pelayanan kesehatan sangat menentukan persaingan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk menjaga keberadaan suatu rumah sakit (Pohan, 2007). Rumah sakit merupakan salah satu tempat dimana seseorang mendapat pelayanan kesehatan baik rawat jalan, rawat inap atau pelayanan lainnya yang dilaksanakan oleh dokter, perawat atau tenaga medis lainnya (Depkes, 2010). Kualitas suatu rumah sakit dapat dilihat dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan rumah sakit, karena kemajuan dan keberhasilan suatu manajemen rumah sakit tidak lepas dari peran dan kemampuan sumber daya manusia yang baik (Prawirosentono, 2008).

Dalam rangka pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia, unsur karakteristik individu dan kesejahteraan karyawan perlu diperhatikan karena mampu memacu semangat kerja serta produktivitas karyawan (Rivai, 2003). Karakteristik individu dapat mempengaruhi kinerja petugas kesehatan. Umur, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan pengalaman kerja merupakan sebagian faktor yang dapat mempengaruhi kinerja (Suyanto, 2009). Selain dari

karakteristik individu karyawan, kesejahteraan karyawan secara langsung atau tidak langsung juga memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan. Peningkatan kesejahteraan karyawan perlu mendapat perhatian khusus dari manajemen rumah sakit agar kinerja karyawan dapat meningkat. Salah satu permasalahan yang muncul adalah kebijakan pemberian kompensasi (tunjangan, insentif, dan uang lembur) yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan karyawan, sedangkan kompensasi itu merupakan salah satu faktor untuk mendorong karyawan agar memiliki kinerja yang tinggi. Kesejahteraan merupakan sebuah motif seorang karyawan agar terus bekerja secara maksimal untuk kemajuan rumah sakit (Usmara, 2003). Kinerja petugas rumah sakit diharapkan dapat memberikan kontribusi profesional secara nyata dalam meningkatkan pelayanan kesehatan (Usmara, 2003).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Koordinator Perawat Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta mengenai karakteristik 10 orang petugas poliklinik (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama kerja) dan kesejahteraan karyawan, diperoleh informasi bahwa 7% tingkat pendidikan DIII mempunyai pengalaman dan ketrampilan dalam bekerja. Masa kerja petugas yang kurang dari sepuluh tahun, 8% petugas lebih mampu bekerja dengan baik dan cekatan. Insentif yang diterima oleh 8% petugas poliklinik masih belum sesuai dengan masa kerja. Kinerja adalah perbandingan antara output dengan input, bila kinerja baik, diharapkan tingkat kesejahteraan karyawan meningkat (Prawirosono, 2008).

Penelitian yang dilakukan Syah (2004) diperoleh hasil bahwa faktor umur, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja, status kepegawaian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sedangkan motivasi, kompensasi, dan supervisi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Emanuel (2008) menyatakan bahwa umur, pendidikan, motivasi, lama kerja, dan pengetahuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat rawat inap di RS Panti Wilasa Citarum Semarang. Penelitian Siska (2009) menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan yang meliputi penghargaan berupa gaji, insentif dan tunjangan karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Dari beberapa penelitian diatas diperoleh informasi bahwa faktor usia antara 20-40 tahun memiliki semangat kerja yang tinggi. Karyawan dengan tingkat pendidikan DIII dan S1 sama-sama mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang mempunyai masa kerja dibawah 10 tahun mampu bekerja secara efektif dan efisien. Pemberian penghargaan (gaji, insentif, tunjangan) cukup berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja seseorang, karena mempengaruhi tingkat kesejahteraan dan kebutuhan hidup karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Karakteristik Individu dan Kesejahteraan Karyawan Terhadap Kinerja Petugas Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Surakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah terdapat pengaruh umur terhadap kinerja petugas poliklinik RS PKU Muhammadiyah Surakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh jenis kelamin terhadap kinerja petugas poliklinik RS PKU Muhammadiyah Surakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja petugas poliklinik RS PKU Muhammadiyah Surakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kinerja petugas poliklinik RS PKU Muhammadiyah Surakarta?
5. Apakah terdapat pengaruh lama kerja terhadap kinerja petugas poliklinik RS PKU Muhammadiyah Surakarta?
6. Apakah terdapat pengaruh kesejahteraan karyawan terhadap kinerja petugas poliklinik RS PKU Muhammadiyah Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh karakteristik individu dan kesejahteraan karyawan terhadap kinerja petugas poliklinik RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan faktor umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengetahuan, lama kerja, kesejahteraan karyawan dan kinerja petugas poliklinik di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.
- b. Mengetahui pengaruh umur terhadap kinerja petugas poliklinik.
- c. Mengetahui pengaruh jenis kelamin terhadap kinerja petugas poliklinik.
- d. Mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja petugas poliklinik.
- e. Mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap kinerja petugas poliklinik.
- f. Mengetahui pengaruh lama kerja terhadap kinerja petugas poliklinik.
- g. Mengetahui pengaruh kesejahteraan karyawan terhadap kinerja petugas poliklinik.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RS PKU Muhammadiyah Surakarta

Sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan kinerja petugas poliklinik RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

2. Bagi Petugas Poliklinik

Untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas poliklinik secara profesional dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi dan informasi bagi siapa saja yang memerlukan serta diharapkan dapat dijadikan dasar untuk penelitian berikutnya.