

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja sebuah organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Semakin tinggi kualitas sumber daya manusianya, maka akan semakin baik pula kinerja suatu organisasi. Turbulent organisasi yang begitu cepat dari tahun ke tahun membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja tinggi dan harus di dukung oleh *knowledge, skill, attitude* (KSA) untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi.

RSUD Tarakan sebagai salah satu Rumah Sakit Pemerintah di DKI Jakarta yang bergerak dalam jasa pelayanan kesehatan memiliki tantangan berat untuk menghadapi penyedia jasa kesehatan lainnya. Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) RSUD Tarakan sudah menunjukkan kinerja yang baik yairu menduduki urutan ke 2 setelah RSUD Uli – Banjarmasin untuk kategori Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum.`

Tabel 1.1

Peringkat Kinerja Pelayanan RSUD di Indonesia tahun 2012

NO	NAMA RUMAH SAKIT
1	RSUD Uli - Banjarmasin
2	RSUD Tarakan - Jakarta
3	RSUD Tugurejo - Semarang
4	RSJiwa Grasia - Sleman
5	RSUD Arifin Ahmad - Pekanbaru
6	RSU dr. Syaiful Anwar - Malang
7	RSUD dr.H.Abdul Moloek – Bandar Lampung
8	RSUD Al Ihsan - Jabar
9	RS Khusus Mata Masyarakat - Palembang
10	RSUD dr. Zainal Abidin – Banda Aceh
11	RSUD Tanjung Pinang - Riau
12	RSJiwa Denpasar

Sumber : Data diambil dari www.menkokesra.go.id, 2013

Beberapa penilaian yang dilakukan berdasarkan Permen PAN-RB

No. 38 tahun 2012 yaitu dengan beberapa kriteria yaitu :

Tabel 1.2. Kriteria Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

(Permen PAN-RB No.38 tahun 2012)

No.	Komponen yang di nilai	Bobot
1	Visi,misi dan moto pelayanan	5 %
2	Standar pelayanan dan maklumat pelayanan	25 %
3	Sistem,mekanisme dan prosedur	10 %
4	Sumber daya manusia	17 %
5	Sarana dan prasarana	8 %
6	Penanganan pengaduan	10 %
7	Indeks kepuasan masyarakat	10 %
8	Sistem Informasi pelayanan publik	7 %
9	Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan	8 %

Sumber : Diambil dari www.mempan.go.id, 2013

Terlihat dalam kriteria penilaian, bahwa Sumber daya manusia menduduki urutan ke 2 dalam bobot penilaian, sehingga sumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan harus cerdik dan bijaksana dalam merancang manajemen strategi baik dari segi sarana dan prasarana maupun Sumber Daya Manusianya. Seiring dengan kemajuan teknologi, pengaruh globalisasi, tingkat persaingan yang semakin tinggi, perilaku pasien yang semakin jeli dan kritis dalam memilih pelayanan kesehatan menjadi pemicu rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan yang

optimal kepada masyarakat. RSUD Tarakan – Jakarta juga di tuntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat DKI Jakarta terkait dengan program yang diluncurkan oleh Pemerintah Propinsi DKI yaitu Program Kartu Jakarta Sehat sejak bulan November tahun 2012. Sejak diluncurkannya program Kartu Jakarta Sehat (KJS) oleh Gubernur terpilih periode 2012 – 2017 Jokowi, RSUD Tarakan banyak menuai keluhan dan aduan dari masyarakat seputar lamban dan buruknya kinerja yang diberikan pegawai RSUD dalam upayanya memberikan pelayanan yang maksimal.

Beberapa keluhan pasien terutama pasien KJS yang masuk ke pihak RS terkait dengan kinerja pelayanan pegawai RS selama 6 bulan (Jan – Jun 2013) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.3. Daftar Keluhan Pasien Rawat Jalan/Inap terhadap Kinerja Pegawai RSUD Tarakan dalam memberikan layanan administrative Periode Jan-Jun 2013.

No.	Periode waktu	Jenis Keluhan	Sumber info
1	Februari	Perlakuan petugas sekuriti yang tidak sopan dan tidak informatif.	Laporan kritik dan saran Feb'13 RSUD Tarakan.
2	Februari	Petugas penerima telepon (Hotline service) tidak merespon telepon yang masuk.	Laporan kritik dan saran Feb'13 RSUD Tarakan.
3	Februari	Mohon perhatian pihak RS untuk pegawai terkait agar pembakaran limbah sampah	Laporan kritik dan saran Feb'13 RSUD Tarakan.

		jangan di lakukan di pagi/siang hari karena berefek pada gangguan asap yang dikeluarkan terhadap kesehatan pasien rawat inap dan rawat jalan.	
4	Maret	Pegawai pendaftaran operasi meninggalkan tempat bertugas dalam jangka waktu lama (3 jam) tanpa adanya pegawai pengganti.	Laporan kritik dan saran Mar'13 RSUD Tarakan.
5	Maret	Pasien mendapatkan informasi yang berbeda mengenai biaya yang akan di keluarkan dari pegawai terkait dengan kenyataan tagihan yang diberikan pada saat pasien ingin keluar dari RS. Perbedaan sebesar ± Rp.20.000.000,-	Laporan kritik dan saran Mar'13 RSUD Tarakan.
6	Mei	Lambannya pelayanan pegawai admin RS dalam memberikan informasi tersedianya kamar inap, sehingga pasien terpaksa harus dirawat di IGD sampai berhari-hari.	http://m.liputan6.com/news/read/600278/keluhan-pasien
7	Mei	Lambannya pencarian file rekam medis pasien berobat klinik mata , sehingga pasien harus menunggu lebih dari 1 jam untuk melakukan pendaftaran berobat jalan.	Laporan kritik dan saran Mei'13 RSUD Tarakan.
8	Juni	Pegawai pendaftaran tidak datang tepat waktu. Pasien rawat jalan sudah menunggu sejak pukul 8 pagi dan loket baru di buka sekitar jam 8.45.	Laporan kritik dan saran Juni'13 RSUD Tarakan.
9	Juni	Lambannya pegawai admin bagian check up dalam memberikan pelayanan membuat pasien menunggu lebih dari 1 jam	Laporan kritik dan saran Juni'13 RSUD Tarakan.
10	Juni	Pasien KJS yang sudah daftar dini hari (sekitar jam 02.00) tidak bisa dilayani	http://m.liputan6.com/news/read/600322/nasib-pasien-kjs

		pada hari yang sama dikarenakan birokrasi dan aturan yang berbelit-belit dan tidak jelas.	
--	--	---	--

Sumber : Data di olah dari berita online dan laporan kritik dan saran RSUD Tarakan – Jakarta, 2013

Dari tabel di atas , terlihat jelas masih rendahnya kinerja pegawai RSUD Tarakan terutama pegawai non medis dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada para pasien yang membutuhkan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang berasal dari diri pegawai sendiri diantaranya adalah motivasi, kemampuan dan keahlian, pembelajaran, personality, perilaku . Sementara faktor lain yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja para pegawai jika di lihat dari sisi organisasi diantaranya adalah kompensasi dimana program kompensasi penting bagi organisasi dalam mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia sebagai komponen utama dan juga wujud perhatian organisasi terhadap prestasi yang telah diberikan pegawai terhadap kemajuan organisasi. Bila kompensasi diberikan secara benar , pegawai akan termotivasi dan lebih terpusatkan untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa staff dengan status kepegawaian PNS dan Non PNS kategori non medis , maka masalah yang terjadi saat ini di RSUD Tarakan yang menyangkut kompensasi adalah adanya kesenjangan yang cukup besar antara kompensasi yang diterima

oleh Pegawai Non Medis Non PNS dengan Pegawai Non Medis PNS, meskipun mereka memiliki golongan, tugas dan tanggung jawab yang sama.

Tabel 1.4 Perbandingan Gaji Kotor Pegawai Non PNS dan PNS non medis - RSUD Tarakan tahun 2012

Pendidikan	Non PNS (Jumlah gaji kisaran)			PNS (Jumlah gaji kisaran)		
	Masa Kerja			Masa Kerja		
	1 – 5 th	5 – 10th	10 th ke atas	1 – 5 th	5 – 10th	10 th ke atas
S1	2,3 -4,7 jt	-	-	6 – 7 jt	7 – 10 jt	-
D2/D3/D4	-	2,3 – 3,2 jt		-	7 – 9 jt	-
SMA	-	2 – 2,5 jt	2,4 – 4 jt	-	-	6 – 8,2 jt

Sumber : Data diambil dari bag. keuangan RSUD Tarakan dan diolah oleh peneliti, 2013

Jika dilihat dari tabel di atas, maka terlihat jelas perbedaan dan kesenjangan yang terjadi dalam kompensasi yang di dapat oleh pegawai non PNS dengan PNS , dan ini sudah menjadi permasalahan umum di lingkungan RSUD Tarakan, sehingga dikhawatirkan akan mempengaruhi kinerja para pegawai non PNS.

Selain itu pula, potensi dan kualitas sumber daya manusia juga tidak terlepas dari peranan seorang pemimpin yang mampu mendorong pegawai untuk terus meningkatkan kemampuan, mengenali dan mengoptimalkan pendayagunaan potensi atau keunggulan setiap pegawai, serta mampu membangun dan meningkatkan motivasi kerja pegawai, sehingga pegawai dapat melakukan tugasnya dengan semangat tinggi dan menghasilkan kinerja yang tinggi pula. Seorang pemimpin harus bisa mengimplementasikan

kemampuan mempengaruhi orang lain sebagai anggota organisasi agar mampu memberikan kontribusi secara optimal dalam pencapaian tujuan organisasi.

Kepemimpinan pada dasarnya menekankan untuk menghargai tujuan pegawai sehingga nantinya para pegawai akan memiliki keyakinan bahwa kinerja aktual akan melampaui harapan kinerja mereka. Seorang pemimpin harus dapat mengelola bawahannya, karena seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Adanya perbedaan status kepegawaian di lingkungan RSUD Tarakan dimana sebagian besar pemimpin berstatus PNS dengan beberapa pegawai bawahan yang berstatus non PNS akan berdampak pula pada kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai non PNS tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Dari berbagai fenomena yang di uraikan diatas, beberapa identifikasi masalah yang dapat di simpulkan adalah sbb :

1. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam indicator Penilaian kinerja unit pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah. RSUD Tarakan sebagai RS bentukan pemerintah dituntut memberikan pelayanan public yang sebaik-baiknya kepada masyarakat Jakarta.

2. Dalam laporan penilaian kinerja internal RSUD Tarakan, terlihat dalam kurun waktu 3 bulan kuartal I thn 2013, terlihat adanya penurunan tingkat kinerja pegawai khususnya pegawai non medis non PNS .
3. Pemberian kompensasi dengan system dan pengelolaan yang baik akan dapat memotivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Masalah kompensasi yang terjadi di RSUD Tarakan menunjukkan adanya kesenjangan kompensasi yang begitu mencolok di jajaran pegawai dengan golongan dan tingkat yang sama akan mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai.
4. Peranan pemimpin juga sangat penting dalam meningkatkan motivasi pegawai sehingga di harapkan adanya peningkatan kinerja pegawai . Adanya perbedaan status kepegawaian di lingkungan RSUD Tarakan dimana sebagian besar pemimpin berstatus PNS dengan beberapa pegawai bawahan yang berstatus non PNS akan berdampak pula pada kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai non PNS tersebut.

C. Batasan Masalah

Sebagaimana diketahui bahwa ada beberapa variable yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah variable individu yang meliputi kemampuan, ketrampilan, tingkat sosial, pengalaman, umur , etnis, jenis kelamin, variable organisasi yang meliputi sumber daya, kepemimpinan, kompensasi/gaji, disain pekerjaan serta faktor psikologis yang

meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi, Namun dalam penelitian ini penulis hanya membatasi pada Kompensasi dan Kepemimpinan serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Dalam hal kepemimpinan di batasi mengenai perilaku/gaya kepemimpinan dalam mengimplementasikan fungsi-fungsi kepemimpinan.

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka tesis ini mengambil judul “ Pengaruh Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai non medis non PNS pada RSUD Tarakan - Jakarta.”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis sampaikan di atas, maka penelitian ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana diskripsi mengenai Kompensasi, Kepemimpinan , dan Kinerja pegawai non medis non PNS pada RSUD Tarakan - Jakarta?
2. Apakah Kompensasi yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai non medis non PNS pada RSUD Tarakan - Jakarta?
3. Apakah Kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai non medis non PNS pada RSUD Tarakan - Jakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompensasi dan Kepemimpinan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai non medis non PNS pada RSUD Tarakan - Jakarta?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendiskripsikan mengenai Kompensasi, Kepemimpinan , dan kinerja pegawai pegawai non medis non PNS pada RSUD Tarakan - Jakarta.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kompensasi terhadap kinerja kinerja pegawai pegawai non medis non PNS pada RSUD Tarakan – Jakarta.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja kinerja pegawai pegawai non medis non PNS pada RSUD Tarakan - Jakarta.
4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pegawai non medis non PNS pada RSUD Tarakan - Jakarta.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Manfaat Praktis/Operasional

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan bagi pihak RSUD Tarakan - Jakarta berkaitan strategi peningkatan kinerja pegawai dilihat dari besar dan manfaat dari Kompensasi serta gaya kepemimpinan yang terjadi di lingkungan RSUD Tarakan - Jakarta.