

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya (id.wikipedia.org). Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Di Indonesia pengelolaan rumah sakit telah berkembang dengan pesat dan menjadikan industri yang berbasis prinsip-prinsip ekonomi dan manajemen merupakan ancaman bagi rumah sakit pemerintah maupun nasional jika tidak berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya secara keseluruhan. Aditama (2007:153) menyatakan bahwa perkembangan jumlah rumah sakit di Indonesia, yang diikuti pula dengan perkembangan pola penyakit, perkembangan teknologi kedokteran dan kesehatanserta perkembangan harapan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit sehingga dibutuhkannya suatu sistem yang baik yang dapat mengatur dan mengelola segala sumber rumah sakit dengan sebaik-baiknya.

Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 menjelaskan bahwa rumah sakit berfungsi dalam pemeliharaan dan peningkatan kesehatan individu dengan cara memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis melalui pelayanan keperawatan. Penyelenggaraan keperawatan di rumah sakit terintegrasi dengan berbagai faktor pendukung termasuk sumber daya manusia kesehatan salah satunya adalah perawat.

Perawat merupakan tenaga kesehatan di rumah sakit yang berperan penting dalam rangka pelayanan keperawatan di rumah sakit. Selain itu perawatlah yang berinteraksi hampir 24 jam dengan pasien selama di rumah sakit. Oleh sebab itu kinerja seorang perawat sangat penting untuk diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kinerja seorang perawat dapat diukur dari kualitas asuhan keperawatan yang diberikan pada pasien. Kemudian menggunakan standar praktik keperawatan sebagai acuan dalam rangka menilai kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit. Standar praktik inilah yang kemudian menjadi acuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien (Nursalam, 2007:159). Nurachamah (2007:67) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan keperawatan adalah bagian yang tidak terpisahkan dan memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan juga menjadi salah satu dari fungsi rumah sakit yang juga menyediakan dan melaksanakan fungsi yang lain seperti pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pencegahan dan peningkatan kesehatan, tempat pendidikan atau latihan serta tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi kesehatan. Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan bermutu dan profesional yang sesuai dengan tuntutan pemakai jasa pelayanan serta yang diselenggarakan melalui penerapan kemajuan ilmu, teknologi, sesuai dengan standar, nilai-nilai moral dan etika profesi keperawatan.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika (Suprana, 2012:81). Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup

perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya (Robbins dan Judge, 2012:145).

Faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang menaati peraturan, pengaruh yang berasal dari lingkungannya, teman sekerja yang juga menurun semangatnya dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian prestasi kerja yang baik. Semua itu merupakan sebab menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja (Setiyawan *et al*, 2007:79). Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah intensif, disiplin kerja dan pelatihan.

Pelatihan menurut Mangkuprawira (2007:135) adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Idealnya, pelatihan harus dirancang untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi, yang pada waktu bersamaan juga mewujudkan tujuan-tujuan para pekerja secara perorangan. Pelatihan sering dianggap sebagai aktivitas yang paling umum dan para pimpinan mendukung adanya pelatihan karena melalui pelatihan, para pekerja akan menjadi lebih trampil dan karenanya akan lebih produktif sekalipun manfaat-manfaat tersebut harus diperhitungkan dengan waktu yang tersita ketika pekerja sedang dilatih. Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian Prasetya (2014) yang membuktikan bahwa pelatihan kerja memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan di rumah sakit.

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Jadi dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu usaha dari manajemen organisasi perusahaan untuk menerapkan atau menjalankan peraturan ataupun ketentuan yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan tanpa terkecuali

(Rivai, 2011:123). Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian Setiawan (2013) yang membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan rumah sakit.

Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila karyawan tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka karyawan tersebut cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat yang ada akhirnya mereka bekerja semata-mata tanpa ada motivasi yang tinggi. Dengan adanya pemberian insentif yang tepat serta cara kerja yang baik, sehingga ke depannya, proses kerja organisasi dapat berjalan sesuai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Rivai (2011:125) mengemukakan bahwa insentif adalah bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja, sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan. Begitu juga menurut Mangkunegara (2011:167) mengemukakan bahwa insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi (perusahaan). Nursanti (2014) membuktikan bahwa insentif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Para ahli di atas semakin menjelaskan bahwa insentif merupakan pemberian uang di luar gaji yang dilakukan oleh pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap kinerja karyawan kepada perusahaan. Apabila insentif yang diberikan perusahaan sudah tepat, maka insentif yang diberikan akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Arimurti (2015) yang menyatakan bahwa insentif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Rogojampi, Banyuwangi. Rumah sakit tersebut berdiri pada bulan April 1970 dengan status balai pengobatan PKU Muhammadiyah. Pada tahun 1971, diresmikan rumah bersalin dan balai kesehatan ibu dan anak untuk melengkapi balai pengobatan PKU. terhitung sejak bulan September 2002

berdasarkan rekomendasi dinas kesehatan kabupaten banyuwangi, PKU Muhammadiyah Rogojampi berubah status menjadi rumah sakit khusus ibu dan anak.

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit di Rogojampi, Banyuwangi

No	Nama Rumah Sakit	Alamat
1	NU Mangir	Jl. Raya Mangir
2	Islam Fatimah	Jl. Raya Jember 25 Kalirejo
3	PKU Muhammadiyah	Jl. Diponegoro Nomor 20

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan Tabel 1.1. dapat diketahui bahwa terdapat tiga Rumah Sakit di daerah Rogojampi, Banyuwangi. Rumah sakit tersebut tersebar di beberapa daerah. Rumah Sakit NU Mangir merupakan rumah sakit terbesar yang ada di Rogojampi, Banyuwangi. Rumah Sakit NU Mangir berada di Jl. Raya Mangir. Selanjutnya adalah Rumah Sakit Islam Fatimah yang berada di Jl. Raya Jember 25 Kalirejo. Berikutnya merupakan rumah sakit yang terkecil berdasarkan luas rumah sakit, yakni Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Masyarakat pada umumnya menilai bahwa semakin besar rumah sakit maka semakin bagus pula kinerja rumah sakit tersebut. Hal tersebut merupakan pemikiran umum di benak masyarakat, karena masyarakat beranggapan semakin besar, semakin lengkap peralatan rumah sakit tersebut. Sehingga Rumah Sakit PKU Muhammadiyah perlu meningkatkan kinerja karyawannya agar masyarakat dapat mempercayai Rumah Sakit PKU Muhammadiyah sebagai tempat untuk berobat.

Tabel 1.2. Jumlah Pasien RS. PKU Muhammadiyah Rogojampi & RS. Fatimah Tahun 2013-2015

Tahun	Periode	Pasien		Jumlah Pasien
		Rawat Jalan	Rawat Inap	
2013	Semester I	5.985	1.466	7.451
	Semester II	8.569	1.948	10.517
2014	Semester I	5.629	940	6.569
	Semester II	5.739	1.022	6.761
2015	Semester I	8.650	1.830	10.480
	Semester II	6.993	1.453	8.446

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan Tabel 1.2. dapat diketahui bahwa setiap tahun jumlah pasien rawat jalan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah pasien rawat inap. Pada tahun 2013 semester kedua, jumlah pasien mengalami peningkatan dibandingkan semester sebelumnya. Namun pada tahun 2014 RS. PKU Muhammadiyah Rogojampi mengalami penurunan jumlah pasien dibandingkan pada tahun 2013, yakni hanya mencapai angka enam ribuan. Kemudian pada tahun 2015 semester pertama jumlah pasien mengalami peningkatan yang signifikan. Namun pada tahun 2015 semester kedua kembali mengalami penurunan dibanding semester sebelumnya.

Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal. Kinerja karyawan juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan linear dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan (Robbins dan Judge, 2012:213). Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelatihan, Intensif Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada RS. PKU Muhammadiyah Rogojampi, Banyuwangi)”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelatihan, insentif dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di RS. PKU Muhammadiyah Banyuwangi?
2. Apakah pelatihan, insentif dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di RS. PKU Muhammadiyah Banyuwangi?

### **1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh pelatihan, insentif dan disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di RS. PKU Muhammadiyah Banyuwangi
2. Menganalisis pengaruh pelatihan, insentif dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di RS. PKU Muhammadiyah Banyuwangi

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan pasti mempunyai beberapa manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan khususnya pemimpin perusahaan untuk mengetahui pengaruh pelatihan, insentif dan disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi peneliti  
Bagi peneliti, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
3. Bagi pihak Akademisi  
hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan bagi khazanah ilmu pengetahuan, manajemen sumber daya manusia pada umumnya serta menambah khazanah perpustakaan
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan.