

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memiliki suatu tanggungjawab akan menentukan arah kinerja (amal) seseorang dalam memilih tindakan apa yang akan diambil pada waktu selanjutnya. Kinerja setiap individu pada masa kini cenderung dibatasi oleh jam kerja yang mengikatnya pada instansi atau tempat-tempat tertentu.

Hal tersebut membuat sebuah pola pikir bahwa tanggung jawab akan kemampuan dan keahlian yang dimiliki sifatnya terbatas dan hanya dipergunakan pada jam dan tempat-tempat tertentu pula.

Bekerja merupakan sumber kemuliaan manusia. Martabat dan nilai manusia bisa dilihat dari pekerjaannya. Negara harus mengatur hak ini, jangan sampai terjadi eksploitasi dan kecurangan bagi setiap individu dan masyarakatnya (Ahmad, 2006). Dalam bekerja terdapat tata kerja untuk mengatur pegawai yang terlibat andil dalam jalannya organisasi dalam lingkungan perusahaan, baik itu klinik dan lainnya.

Setiap organisasi baik itu perusahaan maupun klinik tentunya memiliki sumber daya manusia yang digunakan untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi yang ada. Sumber daya manusia akan didayagunakan dengan sistem serta pedoman kerja yang ada. Pentingnya pedoman serta sistem yang ada akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan sistem organisasi yang ada. Jalannya pengorganisasian

di suatu klinik maupun layanan kesehatan lainnya juga dipengaruhi oleh kinerja para pegawai yang ada di organisasi tersebut.

Dalam layanan publik, kinerja pegawai menjadi salah satu penyokong dalam terbentuknya pelaksanaan pelayanan yang baik. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Perundang-undangan. Permasalahan umum yang sering terjadi pada lembaga pelayanan publik adalah birokrasi yang berbelit-belit, dan juga kinerja para pelayan publik yang tidak maksimal.

Salah satu layanan penunjang bagi masyarakat yang wajib dipenuhi ialah unit pelayanan kesehatan masyarakat. Adanya unit kesehatan masyarakat seperti rumah sakit (RS) atau pun pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) serta klinik-klinik yang merupakan suatu fasilitas kesehatan publik sektor kecil, akan memudahkan pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Dengan laju pertumbuhan penduduk yang pesat di wilayah perkotaan terutama di wilayah ibu kota propinsi seperti Banjarmasin, segala pemenuhan unit pelayanan masyarakat menjadi faktor pendukung dan suatu hal pokok sebagai penunjang ragam kegiatan perkotaan.

Banyak faktor yang menyebabkan masyarakat datang menuju unit layanan kesehatan. Terlebih dewasa ini, segala macam penyakit bermunculan akibat gaya hidup yang kian memacu pada gaya hidup yang

modern dan sifat konsumtif masyarakat Indonesia yang serba instan. Hal tersebut berdasarkan presentase yang didapatkan dari presentase Badan Pusat Statistik (BPS) tingkat konsumsi pada sektor budaya dan rekreasi melonjak sebanyak 6,5% hingga akhir tahun 2018.

Adanya presentase yang meningkat tersebut secara tidak langsung juga mencerminkan keadaan masyarakat Indonesia yang membutuhkan langsung dengan segala macam transportasi penunjang dalam melakukan rekreasi tersebut. Kemacetan yang semakin parah ni kawasan perkotaan, serta tuntutan pekerjaan yang menguras waktu, tenaga dan pikiran bila tidak dikelola dengan baik oleh setiap individu dengan berolahraga dan menjaga kesehatan, akan menimbulkan berbagai keluhan yang dirasakan pada tubuh individu tersebut.

Hal inilah yang menjadi dasar mengapa peneliti mengambil subjek dan objek yang berkaitan dengan pelayanan kerja unit pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu klinik. Sebab dalam praktiknya, pegawai atau pun dokter yang bekerja di klinik tersebut memberikan pelayanan berdasarkan ilmu yang telah didapatkan. Selanjutnya ilmu atau keahlian tersebut akan dipergunakan sedemikian rupa dengan skema kerja yang ada dalam suatu unit kesehatan maupun klinik.

Pelayanan sangat bergantung kepada bagaimana kinerja pegawai saat memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Adanya sikap responsif dan sikap cepat tanggap sangat diharapkan oleh masyarakat dalam pelayanan segala macam keluhan yang tersampaikan kepada pihak klinik.

Kepuasan pasien menjadi faktor penting dalam membangun keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan (Hermawati, 2018). dalam hal ini konsumen berperan sangat penting sekaligus menjadi faktor penentu bagi sebuah pencapaian suatu layanan juga menjadi bahan acuan sebagai koreksi sejauh mana keberhasilan mutu layanan yang diterima oleh pasien klinik Citra Sehat Utama.

Hubungan publik (*public relation*) tidak mungkin dapat dikembangkan kecuali dalam masyarakat yang memiliki kebudayaan dan peradaban. Seorang individu yang mengakui nilai-nilai dan kemuliaan manusia, mereka saling memiliki hak dan kewajiban antara satu dan lainnya. Nilai-nilai ini telah sempurna dalam masyarakat Islam pertama, yang dibawa oleh Al-Qur'an dengan Rasulullah dan sahabat Khulafaur Rasyidin sebagai pemimpin masyarakat. Hal ini serumpun dengan hadis berikut: "*Tidaklah termasuk beriman seseorang di antara kami sehingga mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri.*" (H,R Bulhari, Muslim dan Nasa'i)

Adapun *public relation* antara pihak klinik dan pasien sangat berpengaruh pada tindak keselamatan operasional si pasien nantinya apabila terjadi ketidakseimbangan dalam kondisi yang dialami dan penanganan yang diberikan. Hal ini mendasari perannya sebagai seorang dokter sebagai utusan pegawai yang diamanahkan oleh negara untuk

melayani rakyat yang mana dalam hal ini berperan sebagai konsumen atau pasien.

Dalam Garis-Garis Besar Syariat Islam, karya Mawardi Noor dkk. dibahas mengenai salah satu akhlak mulia seorang muslim ialah *itsar* atau mengutamakan orang lain. Mementingkan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri pribadi karena cinta kepada Allah. Ia bagai seorang ayah atau ibu yang rela haus dan lapar asalkan anak kesayangannya lebih dahulu terpenuhi kebutuhannya.

Maka dari itu, seseorang memiliki tanggung jawab atas keahlian dan keterkaitan kerja antara instansi milik negara atau pemerintah maupun swasta dengan masyarakat yang mana dalam penelitian ini berperan sebagai seorang pasien.

Salah satu yang mendasari penulisan latar belakang dipilihnya instansi kesehatan atau Klinik juga karena dipengaruhi pengalaman pribadi penulis dan pengamatan langsung terhadap layanan kepada pasien-pasien lain ketika berada di salah satu layanan kesehatan di kota Banjarmasin.

Adapun dalam mendapatkan segala penanganan yang memadai serta sesuai dengan tingkat kebutuhan kondisi kesehatan yang dialami pasien, tentu peran dokter atau pun staf sangat berpengaruh di sini. Melihat betapa pentingnya pelayanan yang didapatkan pasien di atas, maka penulis berpikir perlu untuk mengulas bagaimana kinerja dokter atau staf Klinik Citra Sehat Utama dalam tekanan variabel pengaruh kinerja yang diterapkan. Pemberian pelayanan dari pihak unit layanan kesehatan

berdasarkan keilmuan para staf atau dokter yang membidangi keahliannya masing-masing sesuai dengan keluhan yang disampaikan oleh pasien.

Demikian dipilih sebagai salah satu variabel dalam tulisan ini ialah guna melihat bagaimana ketrikatan antara kinerja pegawai terhadap penanganan para pegawai kepada pasien. Keefektifan peran tenaga medis atau seorang dokter di sini kembali ditinjau dari bagaimana fasilitas yang tersedia untuk memberi penanganan maksimal kepada pasien.

Kepuasan pasien juga didorong dengan suatu kekayaan intelektual dalam sudut pandang harta benda yang dimiliki seorang individu. Sebab hakikatnya keilmuan seseorang termasuk kekayaan intelektual dalam halnya ilmu kedokteran yang telah dipelajari setiap dokter atau pun tenaga medis serta para staf sebelumnya merupakan kekayaan intelektual.

Adapun pengetahuan yang diperlukan oleh tenaga kerja di sini tentu berupa bekal ilmu yang dimiliki dari para staf/dokter yang bekerja di Klinik tersebut. Ilmu serta pelatihan-pelatihan yang pernah didapatkan sewaktu masih dibangku akademisi bersamaan dengan praktik-praktik yang dilakukan akan menjadikan itu sebagai bahan acuan dalam menangani setiap keluhan pasien. Keahlian dalam bidang ilmu tersebut disebut juga sebagai kekayaan intelektual.

Kekayaan intelektual selanjutnya dipahami sebagai Hak kekayaan intelektual (HKI) atau hak milik intelektual adalah padanan kata yang biasa digunakan untuk *intellectual property rights*. Yakni hak yang timbul dari hasil olah pikir yang menghasilkan suatu produk atau proses yang berguna untuk manusia. Pada intinya, kekayaan intelektual adalah hak

untuk menikmati secara ekonomi hasil dari suatu kreativitas intelektual. Objek yang diatur dalam kekayaan intelektual berupa karya-karya yang timbul atau lahir karena kemampuan intelektual manusia.

Sehingga kekayaan intelektual ini memiliki peran penting dalam menjalankan fungsinya sebagai penggerak suatu pekerjaan yang dilakukan oleh individu yang memilikinya. Tata kerja dalam sebuah Rumah Sakit maupun klinik selanjutnya akan mengemas kemampuan intelektual sebagai modal dalam menjalankan seluk beluk prosedur dalam memberikan penanganan yang sesuai kepada setiap pasien yang datang.

Kelengkapan fasilitas pelayanan menjadi faktor penting untuk memberikan nilai kepuasan pasien yang dalam hal ini berperan sebagai konsumen pada klinik Citra Sehat Utama.

Kinerja pegawai sebagai latar belakang dalam kaitannya kepada kepuasan pasien sangat penting mengingat suatu klinik swasta yang didirikan tanpa adanya keterkaitan dengan pihak pemerintah tentunya akan berdiri secara mandiri. Jalannya prosedur dan sistem kerja yang baik tentu akan membrikan pelayanan yang baik bagi setiap pasien yang datang. Hal ini akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien dalam hal pengobatan serta penanganan yang diberikan oleh setiap dokter maupun staf pegawai di klinik Citra Sehat Utama. Sehingga akan setimpal pada profit yang akan bertambah baik.

Maka dari itu kinerja pegawai yang diterapkan pada PUSKESMAS menjadi suatu telaah yang menarik mengenai sejauh mana kinerja pegawai menjadi acuan dalam memaksimalkan pelayanan di klinik Citra Sehat

Utama. Guna menemukan permasalahan kesimpulan dari permasalahan tersebut, penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Sehat Utama Bnajarasin”**

B. Rumusan Masalah

1. Sejauh mana pengaruh kinerja pegawai klinik Citra Sehat Utama dalam memberikan pelayanan?
2. Apakah pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan adanya rumusan masalah dan alasan pemilihan judul di atas, adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja pegawai klinik Citra Sehat Utama dalam memberikan kepuasan pelayanan yang maksimal kepada para pasien.

D. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat maupun para staf pegawai Klinik Citra Sehat Utama nantinya serta sebagai referensi dalam melakukan penelitian dengan hal serupa.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahan dalam mengartikan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan beberapa istilah atau definisi operasional yaitu:

1. Pengertian Kinerja Pegawai

a. Kinerja

Kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2005).

b. Pegawai atau Karyawan

Pegawai adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha, atau perusahaan, baik swasta maupun pemerintah dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang bersifat harian, mingguan maupun bulanan (Siswanto, 1987).

c. Kinerja pegawai

Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.

2. Pengertian Kepuasan Pasien

a. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan produk yang digunakan.

a. Pasien

Pasien adalah pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan.

d. Pengertian Klinik

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat dan atau bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter, dokter spesialis, dokter gigi dan dokter gigi spesialis).

Berdasarkan jenis pelayannya klinik dibagi menjadi klinik Pratama dan klinik Utama. Kedua klinik ini dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat.

1) Klinik Pratama

Klinik Pratama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar.

2) Klinik Utama

Klinik Utama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Jurnal karya Fitriyuli Mayasari yang menagangkat judul menegenai Analisis Hubungan Waktu Pelayanan Dan Faktor Total *Quality Service* Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro, topik judul yang diambil sama-sama mengenai pelayanan serta kualitas pelayanan kepada pasien di kota Metro. Pelayanan yang dimaksud berupa seluruh rangkaian kegiatan dalam pemberian penanganan terhadap pasien penelitian ini menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tolok ukur pencapaian maksimal dalam layanan dokter kepada pasien.

Penelitian menyatakan bahwa waktu tunggu poliklinik, waktu pemeriksaan dokter tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas personil, pelayanan administrasi, pengalaman perawatan medis dan tanggung jawab sosial memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian dinyatakan bahwa faktor tanggungjawab sosial merupakan variabel yang paling dominan.

2. Penelitian Lia G. Partakusuma, mengenai Evaluasi Tata Kelola Rumah Sakit Badan Layanan Umum Pada 4 Rumah Sakit Vertikal Kelas A di Jawa dan Bali ini sama-sama meneliti pelayanan kesehatan, namun memiliki perbedaan pada objek penelitian yaitu antara PUSKESMAS dan rumah sakit. menuliskan dalam penelitian jurnalnya bahwa pentingnya penerapan *good corporate* dan *good clinical governance* dalam meningkatkan mutu pelayanan yang berkesinambungan dalam pemberian layanan kepada para pasien.

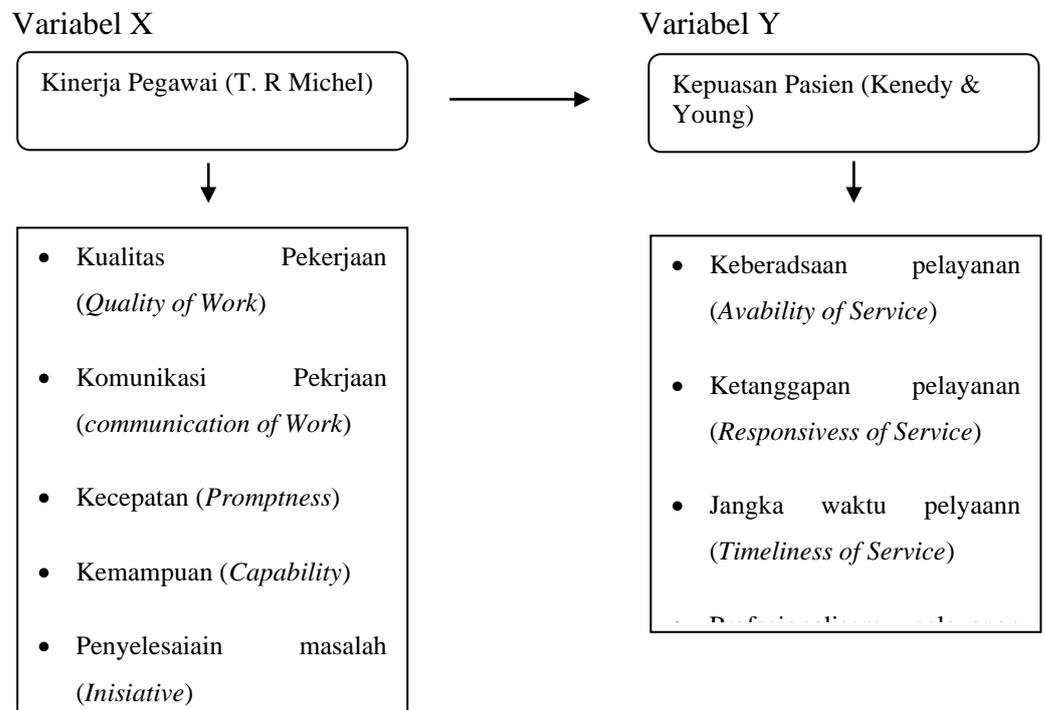
Penelitian ini mengacu pada instansi Badan Layanan Umum (BLU). Penelitian ditujukan mengevaluasi tata kelola pada 4 (empat) RS vertikal tipe A di Jawa dan Bali. Hasil penelitian mengemukakan terdapat perbedaan implementasi pada 4 (empat) rumah sakit yang diteliti. Perbedaan tersebut adalah perbedaan pada 4 (empat) unsur tata kelola BLU sesuai PP 23/2005 yang meliputi 12 (dua belas) faktor terkait peningkatan mutu pelayanan. Patokan standar pelayanan berdasarkan peningkatan skema menurut skema Donabedian dan Glickman yang dimaksud yaitu budaya korporat, penetapan BLU, *hospital by laws*, Rensta & RBA, pengembangan layanan, pengadaan barang dan jasa, standar pelayanan, penetapan tarif, pejabat pengelola, penetapan remunerasi, kepegawaian, pembinaan dan pengawasan.

G. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini penulis berusaha memberikan penjelasan berupa keterangan-keterangan mengenai adanya pengaruh antara kinerja pegawai dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Citra Sehat Utama. Penulis mendasarkan penelitian ini dapat dilihat dari kerangka berpikir. Penilaian sejauh mana kinerja pegawai capai dalam organisasi penting adanya, sebab hal ini menjadi salah satu cara untuk mengukur keberhahislan organisasi.

Evaluasi kinerja karyawan menurut Rismawati dan Mattalata (2018hal. 35), akan menjadi bukti dan dokumentasi penting yang dapat berguna bagi pihak perusahaan mengambil keputusan di masa akan datang terkait dengan aspek sumber daya manusia, ataupun kebijakan

yang langsung menyangkut kepada pihak individu karyawan. Kerangka berpikir dia atas dapat dilihat dengan bagan sebagai berikut:



Bagan1. Kerangka Berpikir

Bagan 1 menjelaskan bagaimana hubungan antara kinerja pegawai memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan gambaran bagan dapat dikemukakan pendapat bahwa adanya hubungan antara kinerja pegawai dengan kepuasan pasien. (Pasalong, 2010). Selanjutnya teori ini kemudian akan diturunkan menjadi keua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel kinerja pegawai (X) dan variabel kepuasan pasien (Y). Kinerja pegawai dalam penelitian ini nkana menggnakan beberapa indikator dari T. R. Michel yang meliputi:

- a. Kualitas Pelayanan (*Quality of Work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memeuaskan bagi penggunanya atau tidak sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja.

- b. Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam komunikasi dengan baik kepada konsumen.
- c. Kecepatan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.
- d. Inisiatif (*Inisiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

Selanjutnya indikator tercapainya kinerja yang baik di atas akan dihubungkan dengan beberapa indikator tercapainya tingkat kepuasan pasien. Teori yang dikemukakan oleh Kenedy dan Young (Supranto, 2006) yang meliputi:

- a. Keberadaan pelayanan (*Avaibility of Service*)
Merupakan tingkatan dimana pasien mendapatkan kontak langsung dengan pemberi jasa yang bertugas.
- b. Ketanggapan pelayanan (*Responsiveness of Service*)
Merupakan tingkatan dimana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan pasien.
- c. Jangka waktu Pelayanan (*Timeliness of Service*)
Merupakan tingkatan dimana pekerjaan diselesaikan dalam kerangka waktu sesuai dengan perjanjian.
- d. Profesionalisme pelayanan (*Professionalism of Servive*)

Merupakan tingkatan dimana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama memberikan pelayanan.

H. Hipotesisi Penelitian

Hipotesis penelitan ini disusun berdasarkan rumusan masalah, kajian teori dan kerangka berpikir sebelumnya di atas, maka penulis memperoleh hipotesis sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di klinik Citra Sehat Utama.

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di klinik Citra Sehat Utama.

I. Sistematika Pembahasan

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika pembahasan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Memuat uraian tentang tinjauan pustaka terdahulu dan kerangka teori relevan dan terkait dengan tema skripsi.

BAB III. METODE PENELITIAN

Memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti beserta justifikasi/alasannya, jenis penelitian, desain, lokasi, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi konsep dan variabel, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi: (1) Hasil penelitian, klasifikasi bahasan disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian dan rumusan masalah atau fokus penelitiannya, (2) pembahasan, sub bahasan (1 dan 2) dapat digabung menjadi satu kesatuan, atau dipisah menjadi sub bahasan tersendiri.

BAB V. PENUTUP

Pada bab terakhir berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh dari hasil analisis dan hasil interpretasi data yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi uraian mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan. Saran diarahkan pada dua hal yaitu:

- 1) Saran dalam usaha memperluas hasil penelitian.
- 2) Saran untuk menentukan kebijakan di bidang-bidang terkait dengan masalah atau fokus penelitian.