

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Dengan perkembangan yang sangat pesat institusi rumah sakit sangat membutuhkan sumber daya manusia yang lebih handal dalam bidangnya masing-masing. Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan, rumah sakit menyediakan kuratif kompleks, pelayanan gawat darurat, pusat alih pengetahuan dan teknologi dan berfungsi sebagai pusat rujukan, rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa. Dalam undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Pasal 29 huruf b menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Dengan banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan aspek yang harus dilihat sebagai indikator keberhasilan karyawan di antaranya adalah budaya organisasi, disiplin kerja dan motivasi karyawan. Sumber daya manusia yang memiliki budaya serta disiplin kerja yang baik sangat di butuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan supaya bisa meningkatkan kinerja karyawan.

Rumah sakit sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki budaya dan disiplin kerja apalagi saat pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak berinteraksi dengan pasien. Banyaknya sumber daya

manusia yang memiliki nilai tinggi tetapi masih kurang berpengalaman dan tingkat pendidikan yang masih rendah membuat karyawan sulit untuk mengoperasikan suatu alat dan bersosialisasi dengan baik. Dengan adanya penilaian kinerja pihak rumah sakit bisa melihat kemampuan dari setiap karyawan yang bekerja di RSUD Pratama Tapan.

Prestasi kerja karyawan adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Menurut Suyadi dalam (Darmawan, 2017) prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang di suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Ardi, 2017 yang berjudul Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi, Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Di Pt. Gapura Angkasa Cabang Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Utari, W., 2019) yang berjudul Pengaruh semangat kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif

dan signifikan terhadap prestasi kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Hamid, A., 2017) yang berjudul Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap semangat kerja. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi Organisasi terhadap semangat kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Santoso, 2017) yang berjudul Pengaruh tingkat pendidikan dan motivasi terhadap prestasi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar dan padat modal. Kompleksitas itu muncul karena pelayanan di rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkat maupun jenis penelitian. Rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang profesional baik dibidang teknis medis maupun administrasi kesehatan, untuk mencapai dan meningkatkan mutu rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu dan keselamatan pasien di semua tingkat.

Pengukuran mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sudah diawali dengan penilaian akreditasi rumah sakit yang mengukur dan memecahkan masalah pada tingkat input dan proses. Pada kegiatan ini rumah sakit dipicu untuk dapat menilai diri (*self assesement*) dan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Sebagai kelanjutan untuk mengukur hasil kerjanya perlu ada alat ukur yang lain, yaitu instrumen mutu pelayanan rumah sakit yang menilai dan memecahkan masalah pada hasil (*output*). Tanpa mengukur hasil kinerja rumah sakit tidak dapat diketahui apakah input dan proses yang baik telah menghasilkan output yang baik pula. Indikator rumah sakit disusun bertujuan mengukur kinerja rumah sakit serta yang sesuai standar yang telah ditetapkan. Prestasi Kerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini dimana dengan turun naiknya jumlah pasien pada rumah sakit RSUD Pratama Tapan tidak bisa ditetapkan dengan Prestasi Kerja yang bagus dan rendahnya motivasi dari masing-masing karyawan.

RSUD Pratama Tapan adalah rumah sakit umum daerah yang beralamat Ampang Tulak Tapan, Basa Ampek Balai Tapan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat 25673.

Tabel 1.1
Berikut Jumlah Kunjungan Pasien Setiap Bulan Berdasarkan Poliklinik
RSUD Pratama Tapan Bulan Januari – Desember Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien
1	Januari	2040
2	Februari	2560
3	Maret	3260
4	April	3892
5	Mei	2098
6	Juni	3098
7	Juli	3068
8	Agustus	2574
9	September	2912
10	Oktober	3224
11	November	3406
12	Desember	3458

Sumber : RSUD Pratama Tapan

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa kunjungan pasien rawat inap selama 12 bulan mengalami penurunan dan kenaikan yang berbeda setiap bulannya. Ketidak stabilan jumlah kunjungan pasien rawat inap tersebut bisa disebabkan oleh adanya penurunan kinerja pada karyawan. Beberapa faktor penyebab lainnya yang mempengaruhi turunnya prestasi kerja seperti buruknya tingkat pendidikan dan Komunikasi Organisasi yang di dilakukan karyawan yang berdampak pada keterampilan teknis dan kepercayaan karyawan dalam menangani pasien sehingga membuat pasien merasa tidak puas dan kurang percaya akan penanganan prestasi kerja karyawan sehingga karyawan lebih memilih untuk menggunakan jasa bank lain dibandingkan RSUD Pratama Tapan dan faktor lainnya berupa rendahnya semangat kerja karyawan dan pasien yang mempengaruhi prestasi kerja sehingga kurangnya semangat kerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada RSUD Pratama Tapan dengan memberi judul: **“Pengaruh Tingkat pendidikan dan Komunikasi Organisasi Terhadap Prestasi kerja karyawan Melalui Semangat kerja Sebagai Variabel Intervening Pada RSUD Pratama Tapan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya tingkat pendidikan karyawan RSUD Pratama Tapan yang berdampak pada prestasi kerja karyawan RSUD Pratama Tapan.

2. Kurangnya Komunikasi Organisasi yang dilakukan karyawan yang berdampak pada prestasi kerja karyawan RSUD Pratama Tapan.
3. Minimnya semangat kerja atau dorongan dari perusahaan atau dari pihak RSUD Pratama Tapan.
4. Kurangnya rasa tanggung jawab pada diri karyawan RSUD Pratama Tapan.
5. Rendahnya kesadaran karyawan tentang kondisi di RSUD Pratama Tapan.
6. Masih adanya penerimaan karyawan yang tamatan atau lulusan SMP dan SMA.
7. Prestasi kerja karyawan kurang optimal dilihat dari kurang profesionalnya karyawan dalam melaksanakan tugasnya, Seperti karyawan yang masih memiliki pendidikan SMA dan SMP.
8. Masih adanya karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Disini karyawan lalai dalam melaksanakan tugasnya sehingga terjadinya keterlambatan.
9. Kurangnya kerja sama antara anggota organisasi, disini karyawan antara organisasi kurang kompak dalam melaksanakan tugas atau kurang peduli antar sesama anggota organisasi.
10. Lemahnya pelayanan karyawan pada pasien RSUD Pratama Tapan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan prestasi kerja karyawan. Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang di harapkan maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu tingkat pendidikan dan Komunikasi Organisasi dan

sebagai variabel intervening adalah semangat kerja dan variabel terikat yaitu prestasi kerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap semangat kerja pada RSUD Pratama Tapan.?
2. Apakah Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap semangat kerja pada RSUD Pratama Tapan.?
3. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada RSUD Pratama Tapan.?
4. Apakah Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada RSUD Pratama Tapan.?
5. Apakah semangat kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada RSUD Pratama Tapan.?
6. Apakah tingkat pendidikan di intervening oleh semangat kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada RSUD Pratama Tapan.?
7. Apakah Komunikasi Organisasi di intervening oleh semangat kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada RSUD Pratama Tapan.?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap semangat kerja pada RSUD Pratama Tapan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap semangat kerja pada RSUD Pratama Tapan.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap prestasi kerja karyawan pada RSUD Pratama Tapan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap prestasi kerja karyawan pada RSUD Pratama Tapan.
5. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada RSUD Pratama Tapan.
6. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan di intervening oleh semangat kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada RSUD Pratama Tapan.
7. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Organisasi di intervening oleh semangat kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada RSUD Pratama Tapan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini untuk penulis adalah Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Dan juga untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Melalui Semangat Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada RSUD Pratama Tapan.

2. Bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK Padang”

Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan atau Instansi Pemerintah

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada RSUD Pratama Tapan yang berkaitan dengan tingkat pendidikan, Komunikasi Organisasi dan semangat kerja bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.